PRICEWATERHOUSECOOPERS

Testatsexemplar

Vivento Customer Services GmbH
Bonn

Jahresabschluss zum 31. Dezember 2009
und Lagebericht für das Geschäftsjahr 2009

Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers

Original

PRICEWATERHOUSECOOPERS

Testatsexemplar

Vivento Customer Services GmbH
Bonn

Jahresabschluss zum 31. Dezember 2009
und Lagebericht für das Geschäftsjahr 2009

Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers

Inhaltsverzeichnis

Seite

Lagebericht für das Geschäftsjahr 2009 1

Jahresabschluss 1

1. Bilanz zum 31. Dezember 2009 2
2. Gewinn- und Verlustrechnung für die Zeit vom 1. Januar 2009 bis 31. Dezember 2009 5
3. Anhang für das Geschäftsjahr 2009 7

Anlagenspiegel 14

Bestätigungsvermerk des Abschlussprüfers 1

Lagebericht für das Geschäftsjahr 2009

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 (kurz DTAG), ist. Das Eigenkapital beträgt 122.173.009,04 €. Dieses setzt sich zusammen aus dem Stammkapital von 100.000 € und der Kapitalrücklage in Höhe von 122.073.009,04 €, davon wurden 95.900.000 € noch nicht eingefordert. Die VCS hat mit ihrer Gesellschafterin im August 2005 einen Ergebnisabführungsvertrag und einen Beherrschungsvertrag abgeschlossen.

B. Besondere Aktivitäten des Geschäftsjahres

Im Geschäftsjahr 2009 hat die VCS im Rahmen ihres Geschäftsauftrages fast ausschließlich Service Center Dienstleistungen für konzerninterne Kunden erbracht. Mit dem umsatzstärksten Kunden, der Schwestergesellschaft Deutsche Telekom Kundenservice GmbH (im nachfolgenden DT KS genannt) wurde in 2009 eine Zusatzvereinbarung zum Rahmenvertrag abgeschlossen, welche sich insbesondere infolge der Anpassung der Call-Volumen sowie der Orientierung an konzernexternen Preise auf die Umsatzerlöse des Geschäftsjahres auswirkte. Gegenüber dem Vorjahr wurden die Minutenpreise für den Inbound-Bereich um 3,6% sowie den Outboundbereich um 3,5% gesenkt. Darüber hinaus wird seit dem Geschäftsjahr 2009 kein IT-Zuschlag mehr vergütet.

Den Marktanforderungen folgend wurden im Geschäftsjahr 2009 insbesondere die Backoffice Service Center-Leistungen, als Schwerpunkt der Service Center-Leistungen, von 64,2 % im Geschäftsjahr 2008 auf 71,7 % im Geschäftsjahr 2009 weiter ausgebaut. In diesem Zusammenhang wurden seitens der VCS insbesondere Service Center Leistungen in den Bereichen Störungshotlines, Telefon Operator Dienste, Auftragsbearbeitung und Kundenbindung etc. erbracht.

Die VCS ist im abgelaufenen Geschäftsjahr ebenfalls ihrem Geschäftsauftrag als Transformations- und Beschäftigungssicherungsgesellschaft für Überhangpersonal gefolgt. So hat die Gesellschaft im abgelaufenen Geschäftsjahr ca. 100 Mitarbeiter aus geschlossenen Standorten der DT KS aufgenommen und in Beschäftigung gebracht. Weiterhin wurden die Produktionskapazitäten an die verringerte Nachfrage des Konzerns nach Service Center Dienstleistungen angepasst. Diese Anpassung war ohne Ergebnisbelastung durch die Reduzierung der Anzahl der eingesetzten externen Leih- und Zeitarbeiter möglich. Die Anzahl der eingesetzten externen Leih- und Zeitarbeitskräfte hat sich von 2.266 FTE (Jahresdurch-

schnittswert) in 2008 auf 1.656 FTE (Jahresdurchschnittswert) im Geschäftsjahr 2009 vermindert.

In 2009 hat die VCS weitere Standortoptimierungen vorgenommen. Zum 1. April 2009 wurde der Standort Henningsdorf eröffnet, welcher von der Schließung der Standorte Potsdam und Berlin der DT KS betroffenes Personal aufgenommen hat. Darüber hinaus wurde der Standort Göppingen als Außenstelle dem Standort Weingarten zugeordnet. Das Geschäftsjahr 2009 endete zum 31. Dezember 2009 mit fünfzehn Standorten und einer Außenstelle.

C. Vermögens- und Finanzlage

Im Folgenden werden die für die Entwicklung der Vermögenslage wesentlichen Einflussfaktoren kurz erläutert:

	31.12.2009 T€	31.12.2008 T€	Veränderung T€
Anlagevermögen	6.869	13.441	-6.572
Umlaufvermögen	270.641	338.849	-68.208
Rechnungsabgrenzungsposten	44	61	-17
Aktiva	**277.554**	**352.351**	**-74.797**
Eigenkapital	122.173	122.173	0
Rückstellungen	141.237	199.304	-58.067
Verbindlichkeiten	14.144	30.825	-16.681
Rechnungsabgrenzungsposten	0	49	-49
Passiva	**277.554**	**352.351**	**-74.797**

Insgesamt ist die Bilanzsumme gegenüber dem Vorjahr um 74,8 Mio. € auf 277,6 Mio. € gesunken. Der wesentlichste Bilanzposten auf der Aktivseite sind die Forderungen gegenüber verbundenen Unternehmen mit 263,3 Mio. € (Vorjahr: 331,0 Mio. €). Diese beinhalten insbesondere Forderungen aus der Teilnahme am Cash-Pooling mit der Muttergesellschaft in Höhe von 155,1 Mio. € sowie ausstehende Einlagen auf Agio-Beträge in Höhe von 95,9 Mio. €.

Der Rückgang des Anlagevermögens um 6,5 Mio. € auf 6,9 Mio. € ist vor allem auf die Übertragung von Vermögensgegenständen auf den Bereich Group Facility Management der DTAG und auf die im Vergleich zu den Investitionen höheren Abschreibungen zurückzuführen.

Die Passivseite umfasst im Wesentlichen Rückstellungen in Höhe von 141,2 Mio. €, Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen gegenüber Dritten in Höhe von 6,4 Mio. € sowie Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen von 5,9 Mio. €. Die Rückstellungen beinhalten insbesondere Pensionsrückstellungen (40,6 Mio. €), Personalrückstellungen (13,3 Mio. €), Verpflichtungen aus dem Verkauf von Call-Center-Standorten (41,6 Mio. €) und Drohverlustrückstellungen (39,3 Mio. €). Die Verminderung der Rückstel-

lungen um 58,1 Mio. € resultiert im Wesentlichen aus der Erfüllung von Zahlungsverpflichtungen im Rahmen der Veräußerung der Service Center Standorte sowie der Verringerung der Drohverlustrückstellung.

Die Verminderung der Verbindlichkeiten betrifft insbesondere die sonstigen Verbindlichkeiten. Im Geschäftsjahr 2009 wurden gegenüber den Käufern der Call-Center Standorte bestehende Kaufpreisverbindlichkeiten in Höhe von 7,3 Mio. € beglichen. Darüber hinaus reduzierten sich die Verbindlichkeiten gegenüber Mitarbeitern aus Abfindungen um 3,5 Mio. € infolge Zahlung.

Die Eigenkapitalquote zum 31. Dezember 2009 beläuft sich auf 44 % und hat sich somit gegenüber dem Vorjahr um 9,3 % erhöht.

Die VCS hat mit der DTAG einen Rahmenvertrag zur Einbeziehung in das Cash-Concentration-System der Deutschen Telekom Gruppe geschlossen. Dadurch wird die Liquidität jederzeit sichergestellt.

D. Ertragslage

Im Folgenden werden die für die Entwicklung der Ertragslage wesentlichen Einflussfaktoren kurz erläutert:

	2009 T€	2008 T€	Veränderung T€
Umsatzerlöse	**109.182**	**146.458**	**-37.276**
Sonstige betriebliche Erträge	78.176	34.529	43.647
Herstellungskosten	-190.705	-242.286	51.581
Vertriebskosten	-4.611	-3.099	-1.512
Allgemeine Verwaltungskosten	-17.144	-22.484	5.340
Sonstige betriebliche Aufwendungen	-38.654	-57.491	18.837
Betriebsergebnis	**-63.756**	**-144.373**	**80.617**
Finanzergebnis	1.381	3.552	-2.171
Außerordentliches Ergebnis	0	-81.239	81.239
Jahresfehlbetrag vor Erträgen aus Verlustübernahme	**-62.375**	**-222.060**	**159.685**

Die Inlands-Umsatzerlöse der VCS liegen bei 109,2 Mio. € (Vorjahr: 146,5 Mio. €). Mit einem Anteil von 97,5 % 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 2,5 % relativ gering ausgeprägt nicht zuletzt vor dem Hintergrund der vertriebsstrategischen Entscheidung, sich als interner Service Dienstleister verstärkt auf das Konzerngeschäft zu konzentrieren und im externen Geschäft höhere Anforderungen an eine Vollkostendeckung zu stellen. Der Grund hierfür war die hohe konzerninterne Nachfrage, die im Interesse der Konzern-Service Ziele höchste Priorität hatte.

Die sonstigen betrieblichen Erträge übertrafen im Geschäftsjahr 2009 mit 78,2 Mio. € das Vorjahresniveau von 34,5 Mio. €. Dies resultiert vor allem aus der Auflösung von Rückstellungen sowie dem Verbrauch von Drohverlust-Rückstellungen.

Den Umsatzerlösen stehen Herstellungskosten in Höhe von 190,7 Mio. € (Vorjahr: 242,3 Mio. €), Vertriebskosten in Höhe von 4,6 Mio. € (Vorjahr: 3,1 Mio. €) und Verwaltungskosten in Höhe von 17,1 Mio. € (Vorjahr: 22,5 Mio. €) gegenüber.

In den Herstellungskosten sind in Höhe von 71,3 Mio. € (Vorjahr: 104,1 Mio. €) Personalaufwendungen enthalten. Aufgrund der Beschäftigungs- und Tarifstruktur der VCS 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. Darüber hinaus beinhalten die Herstellungskosten insbesondere Aufwendungen für den Einsatz von externen Leih- und Zeitarbeitskräften sowie zugewiesene Beamte (83,8 Mio. €; Vorjahr 90,7 Mio. €) und IT-Kosten (12,3 Mio. €; Vorjahr 13,9 Mio. €).

Die sonstigen betrieblichen Aufwendungen sanken um 18,8 Mio. € auf 38,7 Mio. €, dies resultiert im Wesentlichen aus der reduzierten Bildung neuer Drohverlustrückstellungen.

Unter Berücksichtigung des gegenüber dem Vorjahr um 2,2 Mio. € geringeren Finanzergebnisses, welches insbesondere aus geringeren Zinserträgen infolge der Reduzierung der Forderungen aus dem Cash Management als Basis für die Berechnung der Verzinsung resultiert, ergibt sich ein Verlust aus der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit in Höhe von 62,4 Mio. € für das Geschäftsjahr 2009, der im Rahmen des bestehenden Ergebnisabführungsvertrages von der DTAG übernommen wurde.

Darüber hinaus ergeben sich im Geschäftsjahr folgende wesentliche Kennzahlen:

Angaben nach IFRS/IAS	2009	2008
Umsatz in Mio. Euro	109,2	146,5
EBITDA in Mio. Euro (vor Sondereffekten)	-71,5	-79,4
Mitarbeiter in FTE (YA)*	4.137	5.378
Brutto-Personalfluktuation in FTE**	566	
Umsatz pro FTE in Tsd. Euro	26,4	27,2
EBITDA pro FTE in Tsd. Euro (vor Sondereffekten)	-17,3	-14,8

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

** keine Vorjahresangabe vorhanden

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 DT KS wird auch in den kommenden Jahren voraussichtlich bei der VCS zu vermehrten Personalzugängen führen. Darüber hinaus plant die VCS, Mitarbeiter des Betriebes Vivento der DTAG in ihre Service Center Strukturen zu integrieren. Abhängig von den internen Kundenanforderungen aus dem Konzern werden diese Zugänge externe Leih- und Zeitarbeitnehmer weiter ersetzen. Damit wird die VCS auch in den kommenden Jahren ihrem Geschäftsauftrag als Transformations- und Beschäftigungssicherungsgesellschaft für Überhangpersonal des Konzerns folgen. Die Vermittlung von langfristigen, konzernexternen Perspektiven (Individuelle, freiwillige Instrumente, sowie Übergänge zu Behörden, z. B. Bundesagentur für Arbeit) für die Mitarbeiter wird eine wichtige Steuerungsgröße. Gleichzeitig agiert die VCS weiterhin als wichtiger Service-Center-Dienstleister für den Konzern Deutsche Telekom und wird damit genauso in den Dimensionen Produktivität, Effizienz, Qualität und Kundenzufriedenheit gesteuert.

Die VCS wird in den kommenden Jahren verstärkt Synergiepotentiale mit der Konzerneinheit Vivento der DTAG nutzen und bedienen. Die Kompetenzen der VCS beispielsweise in den Bereichen Marketing, Vertrieb, Strategie und Personal werden in 2010 gemäß Rahmenvertrag verstärkt dem Betrieb Vivento der DTAG zur Verfügung gestellt und abgerechnet.

Entsprechend der im Dezember 2009 verabschiedeten Mittelfristplanung geht die VCS von einem deutlichen Umsatzrückgang in den Jahren 2010 und 2011 aus. Dieser wird insbesondere aus einem durch den Abbau von externen Leih- und Zeitarbeitskräften reduzierten Personalbestand und weiter rückläufigen Preisen für die zu erbringenden Service Center-Leistungen resultieren. Vor diesem Hintergrund sowie den über dem Branchendurchschnitt liegenden Personalkosten rechnet die Gesellschaft auch für die kommenden Jahre mit einem Jahresfehlbetrag, welcher im Rahmen des bestehenden Ergebnisabführungsvertrages von der Muttergesellschaft übernommen wird.

F. Chancen und Risiken

Wichtig für die weitere Entwicklung der VCS ist deren zukünftige personelle Ausstattung und die strategischen Vorgaben der Konzernmutter zur Positionierung innerhalb des Konzernverbundes.

Erforderliche Anpassungen der Maßnahmen zum personellen Umbau im Konzern, z. B. aufgrund von kurzfristig erhöhtem Personalbedarf in anderen Konzerneinheiten 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.

Im Geschäftsjahr 2010 werden Personalzuwächse bei der VCS im Wesentlichen aus geplanten Zugängen aus Personalüberhängen der DT KS sowie übriger Konzerneinheiten und aus Beschäftigungsinitiativen zusammen mit dem Betrieb Vivento der DTAG erwartet. Damit leistet die VCS einen Beitrag zum Konzernergebnis durch die Generierung von Deckungsbeiträgen.

Über resultierende geringere Produktivitäten der Standorte kann sich dies auf das Ergebnis und die Drohverlustrückstellungen auswirken.

Darüber hinaus wird die weitere konzerninterne Geschäftsentwicklung wesentlich vom Fortschritt und der Stabilität der Standort- / Produktivitäts- und Qualitätsentwicklung der DT KS Service Center beeinflusst. 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.

Dabei ist die DTKS konzernintern der größte Auftraggeber, insbesondere durch die Übernahme der KNLS Standorte durch die VCS in der Vergangenheit. Die aktuellen Planungen zeigen aber, dass der Anteil von anderen Konzerneinheiten im Wachstum begriffen ist.

Das Service-Center Geschäft in Deutschland wird anhaltend einem Preisdruck ausgesetzt sein. Da sich die Leistungsabrechnung der VCS im Konzern an Marktpreisen orientiert, ist hier mit weiterem Preisverfall in der Zukunft zu rechnen.

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 Servicelandschaft der Telekom positioniert werden soll.

G. Bestandsgefährdende Risiken

Mit der Gesellschafterin wurde im August 2005 ein Ergebnisabführungsvertrag sowie ein Beherrschungsvertrag abgeschlossen. Dieser hat eine Laufzeit von mindestens fünf Jahren und verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, sofern er nicht von einer der beiden Vertragsparteien gekündigt wird. Wir gehen auch für die Zukunft davon aus, dass dieser Vertrag weiterhin Bestand haben wird und haben dies in unserer vom Aufsichtsrat genehmigten und mit der Muttergesellschaft abgestimmten Mittelfristplanung für die Jahre 2010 bis 2012 entsprechend berücksichtigt. Bestandsgefährdende Risiken sind daher aus unserer Sicht zur Zeit nicht ersichtlich.

H. Ereignisse nach dem Bilanzstichtag

Es haben sich keine Ereignisse von besonderer Bedeutung nach dem Bilanzstichtag ergeben.

Bonn, den 12. Februar 2010

Vivento Customer Services GmbH

Meinolf Brauer Geschäftsführer, Sprecher der Geschäftsführung	Ulrich Keudel Geschäftsführer Finanzen	Dr. Reinhard Keim Geschäftsführer Personal

Jahresabschluss für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis 31. Dezember 2009

Vivento Customer Services GmbH, Bonn

Bilanz zum 31. Dezember 2009

Aktiva

	31.12.2009	31.12.2008
	€	€
A. Anlagevermögen		
I. Immaterielle Vermögensgegenstände		
Software-Lizenzen	3.753.161,00	4.036.312,00
II. Sachanlagen		
1. Bauten auf fremden Grundstücken	4.104,00	1.301.165,00
2. Technische Anlagen und Maschinen	899.606,00	1.447.283,00
3. Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	2.160.241,40	5.461.019,40
4. Geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau	51.927,00	1.195.311,58
	3.115.878,40	9.404.778,98
	6.869.039,40	**13.441.090,98**
B. Umlaufvermögen		
I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände		
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	29.988,00	1.899,97
2. Forderungen gegen verbundene Unternehmen (davon ausstehende Einlagen auf Agio-Beträge € 95.900.000,00)	263.319.618,51	331.039.015,85
3. Sonstige Vermögensgegenstände	1.887.917,86	2.204.448,08
	265.237.524,37	333.245.363,90
II. Wertpapiere		
Sonstige Wertpapiere	5.403.369,87	5.504.618,25
III. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten	0,00	98.647,77
	270.640.894,24	**338.848.629,92**
C. Rechnungsabgrenzungsposten	**44.023,98**	**61.607,90**
	277.553.957,62	**352.351.328,80**

Passiva

	31.12.2009	31.12.2008
	€	€
A. Eigenkapital		
I. Stammkapital	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	40.580.105,00	38.933.770,00
2. Sonstige Rückstellungen	100.656.479,31	160.370.766,93
	141.236.584,31	**199.304.536,93**
C. Verbindlichkeiten		
1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	6.489.662,83	6.952.865,49
2. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	5.852.947,76	11.254.554,38
3. Sonstige Verbindlichkeiten (davon aus Steuern € 1.295.958,41; Vorjahr € 1.399.895,96) (davon im Rahmen der sozialen Sicherheit € 193.579,93;Vorjahr € 0,00)	1.801.753,68	12.617.832,96
	14.144.364,27	**30.825.252,83**
D. Rechnungsabgrenzungsposten	**0,00**	**48.530,00**
	277.553.957,62	**352.351.328,80**

Vivento Customer Services GmbH, Bonn

Gewinn- und Verlustrechnung für die Zeit vom 1. Januar bis 31. Dezember 2009

	2009	2008
	€	€
1. Umsatzerlöse	109.181.912,95	146.458.268,97
2. Herstellungskosten der zur Erzielung der Umsatzerlöse erbrachten Leistungen	-190.704.679,53	-242.285.561,39
3. Bruttoergebnis vom Umsatz	**-81.522.766,58**	**-95.827.292,42**
4. Vertriebskosten	-4.610.814,93	-3.099.051,26
5. Allgemeine Verwaltungskosten	-17.144.162,36	-22.483.978,08
6. Sonstige betriebliche Erträge	78.176.052,51	34.528.448,78
7. Sonstige betriebliche Aufwendungen	-38.654.620,12	-57.490.704,19
	-63.756.311,48	-144.372.577,17
8. Erträge aus anderen Wertpapieren und Ausleihungen des Finanzanlagevermögens (davon aus verbundenen Unternehmen € 0,00; Vorjahr € 0,00)	78.703,85	160.613,58
9. Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge (davon aus verbundenen Unternehmen € 1.407.327,61; Vorjahr € 4.172.435,60)	1.407.327,61	4.172.435,60
10. Abschreibungen auf Wertpapiere des Umlaufvermögens	-101.248,38	-778.053,35
11. Zinsen und ähnliche Aufwendungen (davon an verbundene Unternehmen € 3.458,77; Vorjahr € 3.736,65)	-3.458,77	-3.736,65
12. Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit	**-62.374.987,17**	**-140.821.317,99**
13. Außerodentliche Aufwendungen (= außerordentliches Ergebnis)	0,00	-81.238.810,49
14. Erträge aus Verlustübernahme	62.374.987,17	222.060.128,48
15. Jahresüberschuss/Jahresfehlbetrag	**0,00**	**0,00**

Vivento Customer Services GmbH, Bonn

Anhang für das Geschäftsjahr 2009

I. Allgemeine Angaben und Erläuterungen

a) Allgemeines

Das Stammkapital 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 zu unterstützen. In diesem Zusammenhang wurde bei der VCS im Geschäftsjahr 2009 der Standort Henningsdorf aufgebaut, welcher von der Schließung bei der Schwestergesellschaft Deutsche Telekom Kundenservice GmbH betroffene Mitarbeiter an den Standorten Berlin und Potsdam aufgenommen hat. Im Berichtsjahr wurden keine Service Center aus dem Bestand der VCS verkauft, allerdings wurde der Standort Göppingen als Aussenstelle dem Standort Weingarten zugeordnet. Zum Ende des Jahres hat die VCS insgesamt 15 Service Center und eine Außenstelle.

Das Leistungsspektrum der VCS umfasst sowohl das traditionelle Service Center Leistungsspektrum als auch kundenspezifische Modul- und Branchenlösungen. Im Verlauf des Geschäftsjahres wurden von der VCS vermehrt Back Office Leistungen, wie z.B. Leistungen in den Bereichen Kundenservice (Störungshotlines), Scann-Dienstleistungen, Telefon Operator Dienste, Auftragsbearbeitung, Kundenbindung, Vertriebsunterstützung sowie Individuallösungen für externe Kunden angeboten.

Der zum 31. Dezember 2009 erstellte Jahresabschluss ist nach den geltenden Vorschriften des Handelsgesetzbuches aufgestellt. Die Gliederung der Gewinn- und Verlustrechnung erfolgt im Geschäftsjahr 2009 unverändert zum Vorjahr nach dem Umsatzkostenverfahren.

b) 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.

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

a) Immaterielle Vermögensgegenstände und Sachanlagen

Die immateriellen Vermögensgegenstände und Sachanlagen setzen sich wie folgt zusammen:

	2009 (Mio. Euro)	**2008** (Mio. Euro)
Möbel sowie sonstige Betriebs- und Geschäftsausstattung	2,1	5,5
Software und Lizenzen	3,8	4,0
Technische Anlagen bzw. Neuanschaffungen/Erweiterungen vorhandener Arbeitsplatzsysteme und ACD-Anlagen	0,9	1,4
Bauten auf fremden Grundstücken	0,0	1,3
Geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau	0,1	1,2
Summe	**6,9**	**13,4**

Das Anlagevermögen verringerte sich im Geschäftsjahr um insgesamt 6,5 Mio. Euro. Der Rückgang wurde im Wesentlichen aus der Übertragung des Anlagevermögens an die Deutsche Telekom AG, Group Facility Management, sowie durch die im Vergleich zu den Investitionen höheren Abschreibungen verursacht. Die Investitionen in Höhe von 2,6 Mio. Euro sind im Wesentlichen für den Aufbau der Service-Center angefallen. Die Abschreibungen des Geschäftsjahres beliefen sich auf 4,6 Mio. Euro.

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

b) Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände

Die VCS weist Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände in Höhe von insgesamt 265,2 Mio. Euro (Vorjahr 333,2 Mio. Euro) aus. Die genaue Zusammensetzung kann der folgenden Tabelle entnommen werden:

	2009 (Mio. Euro)	2008 (Mio. Euro)
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen gegen Dritte	-	-
Forderungen gegen verbundene Unternehmen	263,3	331,0
davon Forderungen gegen die Gesellschafterin	254,8	321,3
davon aus dem Cash-Pooling	155,1	220,9
davon aus ausstehenden Einlagen auf Agio-Beträge	95,9	95,9
davon aus Lieferungen und Leistungen	2,9	3,4
davon aus Umsatzsteuer	0,9	1,1
davon Forderungen aus Lieferungen und Leistungen gegen andere verbundene Unternehmen	8,5	9,7
Sonstige Vermögensgegenstände	1,9	2,2
	265,2	**333,2**

Die sonstigen Vermögensgegenstände beinhalten Forderungen aus Einzahlungen bei der Hessischen Landesbank zur Aufstockung der Wertguthaben zur Insolvenzsicherung der Altersteilzeitverpflichtungen in Höhe von 1,74 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.

c) 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.

d) Sonstige Rückstellungen

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

	2009 (Euro)	2008 (Euro)
Personalrückstellungen		
Altersprogrammrückstellungen	7.090.601,48	13.815.061,98
Abfindungen	1.311.210,00	1.707.387,74
Urlaubsrückstellung	616.712,96	1.042.752,01
Jubiläumsrückstellung	247.406,00	198.081,00
Sonstige Personalkosten	3.997.917,00	5.943.296,28
	13.263.847,44	22.706.579,01
Übrige Rückstellungen		
Verpflichtungen aus Call-Center-Verkäufen	41.591.143,93	63.133.887,25
Drohverlustrückstellung	39.303.399,00	57.426.172,50
Ausstehende Eingangsrechnungen	4.721.086,27	12.348.235,21
Erlösschmälerungen	756.000,00	2.427.487,73
Prozessrisiken	88.000,00	88.500,00
Prüfungs- und Beratungskosten	36.815,00	72.000,00
Übrige sonstige Rückstellungen	896.187,67	2.167.905,23
	87.392.631,87	137.664.187,92
	100.656.479,31	**160.370.766,93**

e) Verbindlichkeiten

Mit Ausnahme der Verbindlichkeiten im Rahmen der sozialen Sicherheit, die eine Laufzeit von bis zu vier Jahren haben, haben sämtliche Verbindlichkeiten eine Laufzeit von bis zu einem Jahr. Die Verbindlichkeiten sind nicht durch Pfandrechte und ähnliche Rechte besichert. Die VCS hat am Abschlussstichtag Verbindlichkeiten in Höhe von 14,1 Mio. Euro (Vorjahr 30,8 Mio. Euro). Diese setzen sich wie folgt zusammen:

	2009 (Mio. Euro)		2008 (Mio. Euro)	
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen gegenüber Dritten	6,4		6,9	
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen gegenüber verbundenen Unternehmen	5,9		11,3	
davon gegenüber der Gesellschafterin		4,4		7,1
davon gegenüber anderen verbundenen Unternehmen		1,5		4,2
Sonstige Verbindlichkeiten	1,8		12,6	
davon aus Pensionsverpflichtungen für Mitarbeiter, die im Zuge des Verkaufs von Standorten auf neue Arbeitgeber übergegangen sind		0,0		7,3
davon für Abfindungszahlungen gegenüber Mitarbeitern		0,3		3,8
davon gegenüber Finanzamt Bonn für noch abzuführende Lohnsteuer aus Dezember des jeweiligen Jahres		1,3		1,4
davon übrige Verbindlichkeiten		0,2		0,1
Summe	**14,1**		**30,8**	

f) Außerbilanzielle Geschäfte

Außerbilanzielle Geschäfte nach § 285 Nr. 3 HGB bestehen nicht.

g) Sonstige finanzielle Verpflichtungen

Sonstige finanzielle Verpflichtungen bestehen in Höhe von insgesamt 95,1 Mio. Euro gegenüber verbundenen Unternehmen (Vorjahr 75,9 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 2010 bis 2018, sowie Mieten für IV-Ausstattung (APS-Systeme) gegenüber der T-Systems International GmbH, Frankfurt. Von den Gesamtverpflichtungen sind 14,6 Mio. Euro innerhalb eines Jahres fällig (Vorjahr 15,3 Mio. Euro).

Jahr	Mieten (Mio. Euro)	APS-Pauschalen (Mio. Euro)	Gesamt (Mio. Euro)
2010	9,2	5,4	14,6
2011	9,0	5,3	14,3
2012	8,7	5,2	13,9
2013	8,7	0,0	8,7
2014	8,7	0,0	8,7
2015 und folgende	34,9	0,0	34,9
Gesamt	**79,2**	**15,9**	**95,1**

III. Erläuterungen zur Gewinn- und Verlustrechnung

a) Umsatzerlöse

Die VCS erzielte im Geschäftsjahr Umsatzerlöse mit einem Gesamtvolumen von 109,2 Mio. Euro gegenüber 146,5 Mio. Euro im Vorjahr. Die Umsatzerlöse wurden ausschließlich im Inland erzielt.

	2009 (Mio. Euro)	2008 (Mio. Euro)
Konzerninterne Kunden	**108,8**	**146,1**
Deutsche Telekom Kundenservice GmbH	68,1	91,5
Deutsche Telekom AG	32,4	46,6
T-Systems Business Services GmbH*	0,0	4,2
Deutsche Telekom Accounting GmbH	2,7	1,6
T-Systems International GmbH*	4,3	1,0
T-Systems DDM GmbH	0,8	0,6
übrige	0,5	0,6
Externe Kunden	**0,4**	**0,4**
Umsatzerlöse gesamt	**109,2**	**146,5**

* Im Berichtsjahr wurde die T-Systems Business Services GmbH (TS BS), nach Abspaltung des Geschäftsbereichs Großkunden auf die T-Systems Enterprise Services GmbH, auf die Deutsche Telekom AG mit wirtschaftlicher Wirkung zum 1. Januar 2009 verschmolzen. Die T-Systems Enterprise Services GmbH wurde im Berichtsjahr in T-Systems International GmbH umfirmiert.

b) Herstellungskosten der zur Erzielung der Umsatzerlöse erbrachten Leistungen

Den oben genannten Umsatzerlösen stehen Herstellungskosten in Höhe von 190,7 Mio. Euro gegenüber (Vorjahr 242,3 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:

	2009 (Mio. Euro)	2008 (Mio. Euro)
Leih- und Zeitarbeit inklusive Aufwendungen für zugewiesene Beamte	83,8	90,7
Personalkosten	71,3	104,1
IT-Kosten	12,3	13,9
Mieten einschließlich Nebenkosten	9,8	11,6
Abschreibungen	4,0	5,2
TK-Kosten	2,8	4,1
Reisekosten	1,2	2,0
Fort- und Weiterbildung	0,6	2,8
Sonstige Kosten	4,9	7,9
Gesamt	**190,7**	**242,3**

c) Vertriebskosten

Des Weiteren sind im Berichtsjahr Vertriebskosten in Höhe von 4,6 Mio. Euro (Vorjahr 3,1 Mio. Euro) entstanden.

d) Allgemeine Verwaltungskosten

Die Verwaltungskosten lassen sich wie folgt unterteilen.

	2009 (Mio. Euro)	2008 (Mio. Euro)
Personal	9,2	10,5
Geschäftsführung	0,8	1,7
Finanzen und Controlling	5,0	4,8
Sonstige Kosten der allgemeinen Verwaltung	2,1	5,5
Gesamt	**17,1**	**22,5**

e) Sonstige betriebliche Erträge

Die sonstigen betrieblichen Erträge belaufen sich auf 78,2 Mio. Euro (Vorjahr 34,5 Mio. Euro) und resultieren im Wesentlichen aus der Auflösung von Rückstellungen (28,6 Mio. Euro, Vorjahr 16,3 Mio. Euro) und Erträgen aus dem Verbrauch von Drohverlustrückstellungen des Vorjahres in Höhe von 41,4 Mio. Euro (Vorjahr 9,0 Mio. Euro).

In den sonstigen betrieblichen Erträge sind periodenfremde Erträge in Höhe von 30,0 Mio. Euro (Vorjahr: 20,6 Mio. Euro) enthalten, welche insbesondere Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen sowie Rückvergütungen von Lieferanten für das Geschäftsjahr 2008 beinhalten.

f) Sonstige betriebliche Aufwendungen

Die sonstigen betrieblichen Aufwendungen (38,6 Mio. Euro; Vorjahr 57,5 Mio. Euro) beinhalten die Zuführung zu Drohverlustrückstellungen in Höhe von 38,5 Mio. Euro (Vorjahr 57,2 Mio. Euro) und Jahresabschlusskosten in Höhe von 0, Mio. Euro (Vorjahr 0,2 Mio. Euro).

g) 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 1,4 Mio. Euro (Vorjahr 3,6 Mio. Euro) beinhaltet im Wesentlichen Erträge aus der Verzinsung der Cash-Managementkonten mit der DTAG und die Abschreibungen auf Wertpapiere des Umlaufvermögens.

h) Außerordentliche Aufwendungen

Die außerordentlichen Aufwendungen des Vorjahres (81,2 Mio. Euro) resultierten aus Standortverkäufen der VCS an die arvato Gruppe und den D+S europe Unternehmensverbund. Im Geschäftsjahr 2009 wurden keine außerordentlichen Aufwendungen erfasst.

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

	2009 (Mio. Euro)	2008 (Mio. Euro)
Personalaufwand		
Löhne und Gehälter	63,9	95,9
Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	19,3	21,5
(davon für Altersversorgung € 11,0 Mio.; Vorjahr € 9,6 Mio.)	**83,2**	**117,4**
Materialaufwand	**0,0**	**0,0**
Abschreibungen	**4,6**	**5,8**
Sonstige betriebliche Aufwendungen		
Leih- und Zeitarbeit	85,3	91,5
Drohverluste	38,6	57,2
IT-Support	14,4	16,4
Miete und Pachten	10,1	12,3
Telefonkosten	2,1	3,6
Fort- und Weiterbildungskosten	1,1	3,2
Reisekosten	1,7	3,2
Dienstleistungen von Corporate Performance Management und dem Betrieb "Rechnungswesen, Controlling und IT" (RCI)	2,2	2,6
Instandhaltung für Grundstücke und Gebäude sowie TK-Anlagen	1,3	1,7
Marketingaufwendungen	1,1	1,0
Beratungskosten	0,3	0,5
Sonstige Aufwendungen	5,1	9,0
	163,3	**202,2**
	251,1	**325,4**

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

IV. Sonstige Angaben

a) 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
- Dr. Kai Schumacher, Leiter Strategie und Informationsmanagement Vivento der Deutsche Telekom AG (seit 18. Februar 2009)
- Friedrich Fuß, Vorsitzender der Geschäftsführung Deutsche Telekom Technischer Service GmbH und Bereichsvorstand Technischer Service der T-Home, Deutsche Telekom AG (seit 9. Juni 2009)
- Guido Jonen, Vorsitzender der Geschäftsführung der Deutsche Telekom Accounting GmbH und Sprecher der Leitung des Betriebs „Rechnungswesen, Controlling, IT-Finanzen" (RCI) der Deutsche Telekom AG (seit 9. Juni 2009)
- 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
- Dr. Martin Walter, Chief Compliance Officer der Deutsche Telekom AG, (bis 20. Mai 2009)
- Dr. Roland Folz, Vorsitzender der Geschäftsführung der Deutsche Telekom Technischer Service GmbH und Bereichsvorstand Technischer Kundendienst der T-Home, Deutsche Telekom AG (bis 30. April 2009)
- Kerstin Chagoubi, ver.di, Arbeitnehmervertreterin (stellvertretende Vorsitzende seit 27. Februar 2009)
- Klaudia Tschierschwitz, Vorsitzende des Gesamt-Betriebsrats der VCS (Arbeitnehmervertreterin)
- Heinrich Wiegmann, Mitglied des Gesamt-Betriebsrats der VCS
- Bodo-Christian Petersen, Mitglied des Gesamt-Betriebsrats der VCS (seit 18. Februar 2009)
- Michael Giesers, Bereichsleiter Operation 2 der VCS (Arbeitnehmervertreter leitende Angestellte)
- Horst Sayffaerth, DPVKOM (Arbeitnehmervertreter)
- Hans-Jürgen Philo, stellv. Vorsitzender, Arbeitnehmervertreter (bis 31. Januar 2009)
- Udo Scallo Leiter Vertrieb Vivento der Deutsche Telekom AG (bis 6. Februar 2009)

Geschäftsführung

1. Meinolf Brauer, Vettelschoß,
   Geschäftsführer, Sprecher der Geschäftsführung
2. Ulrich Keudel, Willingen, Geschäftsführer Finanzen, seit dem 1. März 2009
3. Dr. Reinhard Keim, Bonn, Geschäftsführer Personal, seit dem 1. Oktober 2009
4. Stephan Gayer, Wachtberg,
   Geschäftsführer Finanzen, ausgeschieden zum 28. Februar 2009
5. Dr. Karl-Heinz Moergel, Aachen,
   Geschäftsführer Personal, ausgeschieden zum 30. September 2009

Organbezüge

Die Aufwendungen für Gehälter und Nebenleistungen für die Geschäftsführung beliefen sich im Geschäftsjahr 2009 auf insgesamt 550.661,26 Euro (Vorjahr 852.399,58 Euro) bezogen auf den Zeitraum der Anstellung bei der VCS GmbH.

Den Mitgliedern des Aufsichtsrates stehen für ihre Tätigkeit in 2009 Bezüge von insgesamt 6.663,00 Euro zu. Darüber hinaus wurden im Geschäftsjahr 2009 6.663,00 Euro als Vergütung für das Jahr 2008 ausgezahlt und aufwandswirksam erfasst.

b) Nahe stehende Personen

Unübliche Geschäfte mit nahe stehenden Personen bestanden nicht.

c) 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.

d) 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 1.582 Arbeitnehmer. Davon sind 717 Beamte und 865 Angestellte (Vorjahr 1.977 Arbeitnehmer, davon 751 Beamte und 1.226 Angestellte). Ausgedrückt in FTE beträgt die durchschnittliche Zahl der Arbeitnehmer 1.446 (davon 647 Beamte und 799 Angestellte). Im Vorjahr belief sich die Zahl der durchschnittlich beschäftigten FTE auf 1.819 (674 Beamte und 1.145 Angestellte).

Bonn, den 12. Februar 2010

Vivento Customer Services GmbH

Meinolf Brauer	Ulrich Keudel	Dr. Reinhard Kelm
Geschäftsführer, Sprecher der Geschäftsführung	Geschäftsführer Finanzen	Geschäftsführer Personal

Vivento Customer Services GmbH, Bonn

Entwicklung des Anlagevermögens

	Anschaffungs- oder Herstellungskosten					Abschreibungen					Restbuchwerte	Restbuchwerte
	01.01.2009	Zugänge	Umbuchungen	Abgänge	31.12.2009	01.01.2009	Zugänge	Umbuchungen	Abgänge	31.12.2009	31.12.2009	31.12.2008
	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€
I. Immaterielle Vermögensgegenstände												
Software-Lizenzen	13.146.476,10	1.931.688,45	150.603,58	294.269,75	14.934.498,38	9.110.164,10	2.323.678,23	9.804,77	262.309,72	11.181.337,38	3.753.161,00	4.036.312,00
II. Sachanlagen												
1. Bauten auf fremden Grundstücken	2.119.070,34	17.760,21	312.039,12	2.438.219,32	10.650,35	817.905,34	3.333,35	-18.550,34	796.142,00	6.546,35	4.104,00	1.301.165,00
2. Technische Anlagen und Maschinen	8.599.839,09	224.968,65	349.234,16	697.613,43	8.476.428,47	7.152.556,09	1.103.837,58	4.596,05	684.167,25	7.576.822,47	899.606,00	1.447.283,00
3. Andere Anlagen, Betriebs- und Geschäftsausstattung	10.366.253,86	439.083,82	57.832,27	4.489.037,82	6.374.132,13	4.905.234,46	1.151.219,52	4.149,52	1.846.712,77	4.213.890,73	2.160.241,40	5.461.019,40
4. Geleistete Anzahlungen und Anlagen im Bau	1.195.311,58	0,00	-869.709,13	273.675,45	51.927,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	51.927,00	1.195.311,58
	22.280.474,87	681.812,68	-150.603,58	7.898.546,02	14.913.137,95	12.875.695,89	2.258.390,45	-9.804,77	3.327.022,02	11.797.259,55	3.115.878,40	9.404.778,98
	35.426.950,97	**2.613.501,13**	**0,00**	**8.192.815,77**	**29.847.636,33**	**21.985.859,99**	**4.582.068,68**	**0,00**	**3.589.331,74**	**22.978.596,93**	**6.869.039,40**	**13.441.090,98**

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 2009 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 16. Februar 2010

PricewaterhouseCoopers
Aktiengesellschaft
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft



Thomas Tandetzki
Wirtschaftsprüfer

ppa. Melanie Zünkler
Wirtschaftsprüferin