

Bezeichnung des Ausschusses

Wirtschaftsausschuss

Tag der Sitzung

07.12.2005

Beginn der Sitzung

16.00 Uhr

Ende der Sitzung

17.50 Uhr

Ort der Sitzung

Tagungsraum im Mercure Hotel Klosterforst Itzehoe, Hanseatenplatz 7, 25524 Itzehoe

Anwesend

Ratsherr Eisenmann, Vorsitzender
Ratsherr Dr. Godau-Schüttke
Ratsherr Patzer
Ratsherr Michels
Ratsherr Rosenwanger in Vertretung für Ratsherrn Gründel
Ratsherr Rieder in Vertretung für Herrn Spankow
Herr Ott
Herr Seligmann
Herr Hartwich

Es fehlten:

Ratsherr Gründel
Herr Spankow

Ferner anwesend:

Herr Thießen, MdB
Herr Holm
Herr Johannssen, Pressesprecher der D + S europe AG
Herr H. Carstens, Amt für Finanzen
Herr Ehrich, Norddeutsche Rundschau
1 Bürgerin

Protokollführer

Herr T. Carstens

Unterschrift des Vorsitzenden bzw. Vertreters

gez. D. Eisenmann

Unterschrift des Protokollführers

gez. T.Carstens

Der Vorsitzende begrüßte die Sitzungsteilnehmer/-innen und stellte die Beschlussfähigkeit des Wirtschaftsausschusses fest.

Einwendungen gegen die Tagesordnung wurden nicht erhoben. Es wurde einstimmig beschlossen, sämtliche Tagesordnungspunkte in öffentlicher Sitzung zu behandeln.

Ratsherr Eisenmann bedankte sich bei Herrn Johannssen, Pressesprecher und Leiter Corporate Communications der Firma D + S europe AG, für die Bereitschaft, das Unternehmen dem Wirtschaftsausschuss vorzustellen und übergab das Wort an Herrn Johannssen.

TOP 1: Betriebsbesichtigung und Informationen zur aktuellen Geschäftslage

Herr Johannssen begrüßte die Sitzungsteilnehmer/-innen und hielt einen ausführlichen Vortrag über die Entstehung und den laufenden Betrieb der Firma insbesondere auch im Hinblick auf den Itzehoe Standort.

Die D+S europe AG ist mit über 2.700 Mitarbeitern im Konzern einer der bundesweit größten Outsourcing-Dienstleister für Kundenprozessmanagement – Ausrichtung auf Business Process Management (Prozessoptimierung durch Verbesserung komplexer Geschäftsprozesse.) und Integriertes Kundenwertmanagement. Das Unternehmen betreibt Niederlassungen in elf deutschen Bundesländern.

Die D+S europe AG hat sich im strategischen Verbund ihrer Einzelgesellschaften als ein Innovationsführer im kundenwertorientierten Business Process Management für Vertriebs- und Kundenkontaktprozesse positioniert. Der D+S-Konzern übernimmt als Outsourcing-Dienstleister für seine Auftraggeber ganzheitliche Aufgaben in Vertrieb und Kundenservice. Die Leistungsbreite reicht von vorgelagerten Aufgaben wie Planung und Umsetzung von CRM-Konzepten (Customer Relationship Management = Kundenbindung) über das flexibel tarifizierte Kontaktrouting mit Servicenummern sowie die aktive Kundenkommunikation via Communication Centern bis zu nachgelagerten Administrationsabläufen wie Fulfillment (Dienstleistungen zur Unterstützung der Abwicklungsphase von E-Business-Transaktionen) und Inkasso.

Das Unternehmen plant auf Konzernebene eine Steigerung des EBIT von 9,2 Mio. € (2005) über 18,5 Mio. € (2006) auf 25 Mio. € (2007). Damit einhergehend soll das Ergebnis pro Aktie von 0,20 € (2005) über 0,38 € (2006) auf 0,50 € (2007) zulegen.

Im Hinblick auf weitere Informationen insbesondere auch zum Standort Itzehoe wird auf die in der Anlage beigefügten Ablichtungen der Vortragsunterlagen verwiesen.

Im Verlauf der Präsentation teilte Herr Johannssen auf Nachfrage aus dem Ausschuss ergänzend mit, dass Versuche im Unternehmen im Hinblick auf Telearbeit, zu der Erkenntnis geführt haben, dass aufgrund von fehlender Kommunikation im Team, Effektivitäts- und Effizienzverluste aufgetreten sind und die Firma daher von der Einführung der Telearbeit Abstand genommen hat. Des Weiteren informierte er die Teilnehmer u.a. darüber, dass die D + S europe AG vor dem Hintergrund der Sicherstellung hoher Qualitätsstandards bis Mitte 2006 plant, sämtliche Standorte des Unternehmens durch Gutachter des TÜV's Rheinland zertifizieren zu lassen. Zudem wird das Unternehmen im Jahr 2006 Ausbildungsbetrieb, da es eine zweijährige Ausbildung zur Servicekraft für Dialogmarketing und eine 3-jährige Ausbildung zum Kaufmann/-frau für Dialogmarketing anbieten wird. In diesem Zusammenhang strebt das Unternehmen für den Itzehoe Raum an, innerhalb von 3 Jahren eine zweistellige Zahl von Ausbildungsplätzen aufzubauen. Der Vorsitzende regte daraufhin an, Kontakt mit Herrn Ramelow von der IHK aufzunehmen, um einen entsprechenden Ausbildungsgang an der Kreisberufsschule Itzehoe zu initiieren.

Im Anschluss an den Vortrag führte Herr Johannssen die Sitzungsteilnehmer/-innen in einen Projektraum des Call-Centers der Firma D + S europe AG. Dort wurde die praktische Arbeit am Beispiel eines Projektes der Firma erläutert und diesbezügliche Fragen der Sitzungsteilnehmer/-innen beantwortet. Abschließend bedankte sich Herr Johannssen bei den Sitzungsteilnehmer/-innen für ihr Interesse an der Firma D + S europe AG.

Danach bedankte sich der Vorsitzende bei Herrn Johannssen für die interessanten Ausführungen und wünschte der Firma weiterhin viel Erfolg.

TOP 2: Einwohnerfragestunde

Es lagen keine Wortmeldungen vor.

TOP 3: Einwendungen gegen die Niederschrift der Sitzung des Wirtschaftsausschusses vom 09.11.2005

Einwendungen gegen die Niederschrift der Sitzung des Wirtschaftsausschusses vom 09.11.2005 wurden nicht erhoben.

TOP 4: Mitteilungen und Anfragen

Stadtmanagement Itzehoe GmbH

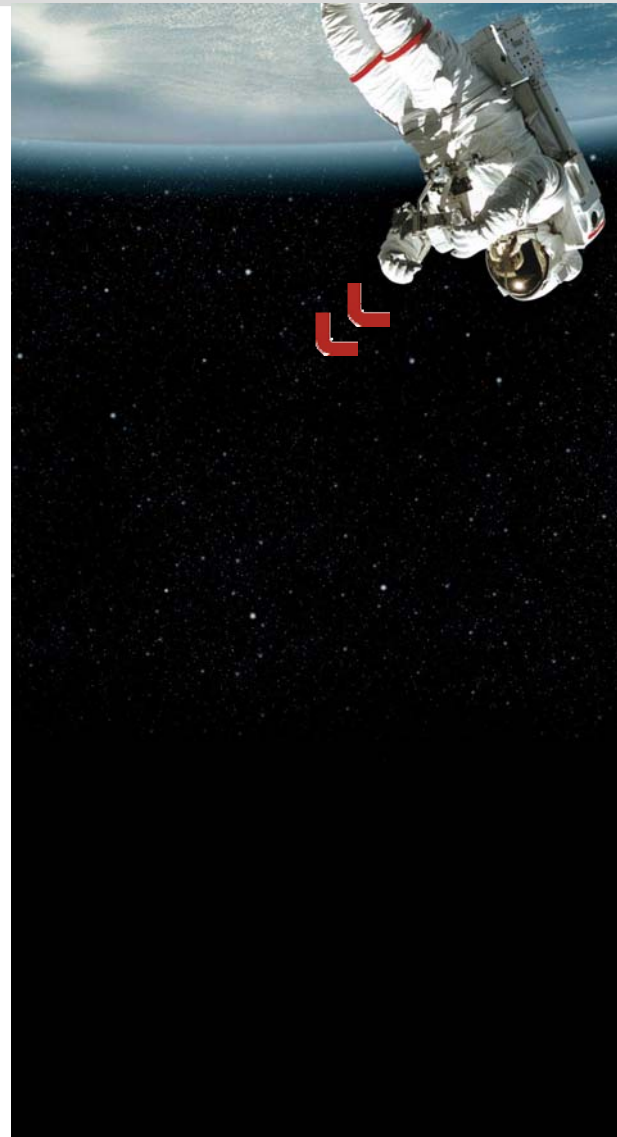
hier: Verwendung der durch die Umsatzsteuerbefreiung des städtischen Zuschusses freigewordenen Mittel

Der Vorsitzende informierte die Sitzungsteilnehmer darüber, dass die Stadtmanagement Itzehoe GmbH im Rahmen eines Schreibens ihren Dank gegenüber den Beteiligten im Hinblick die Entscheidungsfindung zu der Problematik „Umsatzsteuererstattung“ zum Ausdruck gebracht hat, da die Gesprächsbereitschaft der Beteiligten entscheidend zur einvernehmlichen Problemlösung beigetragen hat.

success to success

Wirtschafts- ausschuss

Itzehoe, 07.12.2005



➤ 1 ➤ **Kurzprofil D+S**

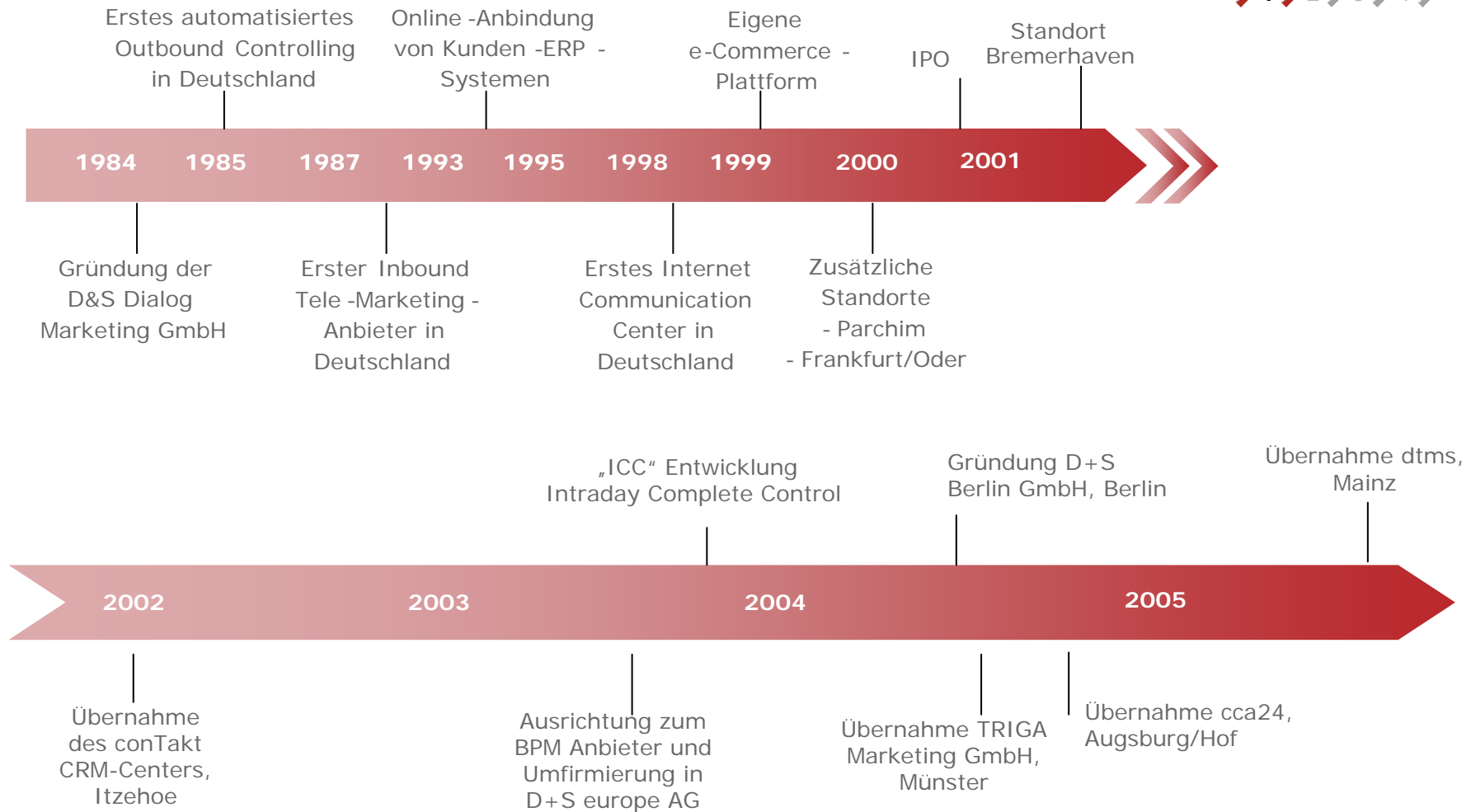
➤ 2 ➤ Finanzdaten

➤ 3 ➤ D+S Gruppe am Standort Itzehoe

➤ 4 ➤ Fazit

D+S europe AG – Historie

➤ 1 ➤ 2 ➤ 3 ➤ 4 ➤

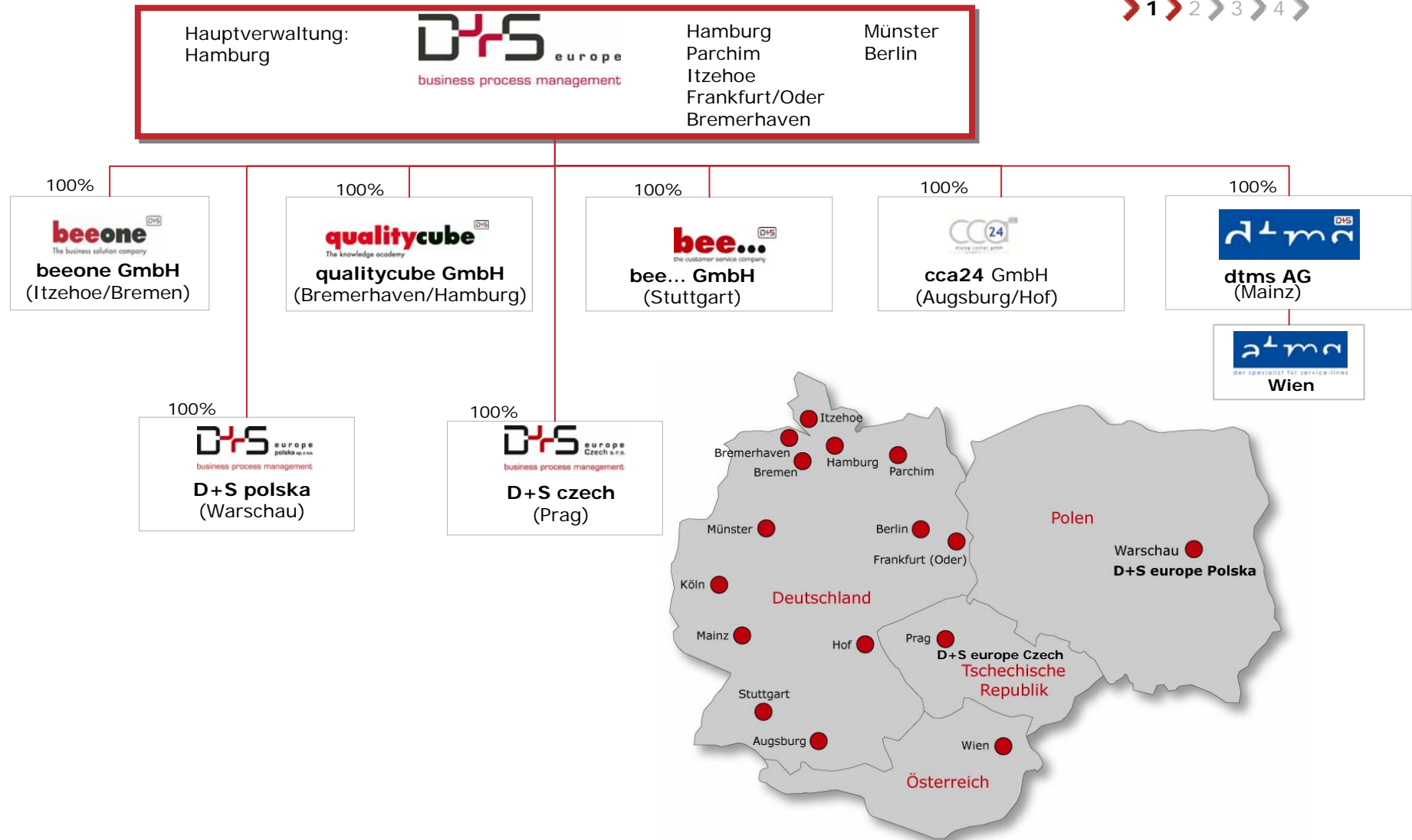


Management Summary

Dienstleistungen	<ul style="list-style-type: none">➤ Marktführender Outsourcing Anbieter im B2B Bereich durch Business Process Management➤ Integriertes Kundenwertmanagement durch medial geführte Kundenhoheit➤ Steigerung von Kundenbindung und Kundenwert in allen Endkundenbranchen➤ Kommunikationsplattform mit skalierbaren Modulen in der Endkunden-Prozesskette
Aktie	<ul style="list-style-type: none">➤ Börsennotierte AG seit Mai 2000 im Prime Standard➤ Wertpapierkennung: DSJ, 533680➤ Grundkapital: 29.348.959 Aktien➤ Marktkapitalisierung: €176,1 Mio. (02.12.2005)
Kennzahlen	<ul style="list-style-type: none">➤ ca. 2.700 Mitarbeiter➤ Geplanter Bruttoumsatz 2006: > € 330 Mio.➤ Geplantes EBIT 2006: € 18,5 Mio.➤ Eps 2006: € 0,38 / Share
Wachstum	<ul style="list-style-type: none">➤ Umsatz CAGR 2004 – 2007e 94,56%➤ EBIT CAGR 2004 – 2007e 229,32%➤ eps: CAGR 2004 – 2007e 155,40%➤ Marktgröße: ca. €3,5 bis 4,0 Mrd. p.a.

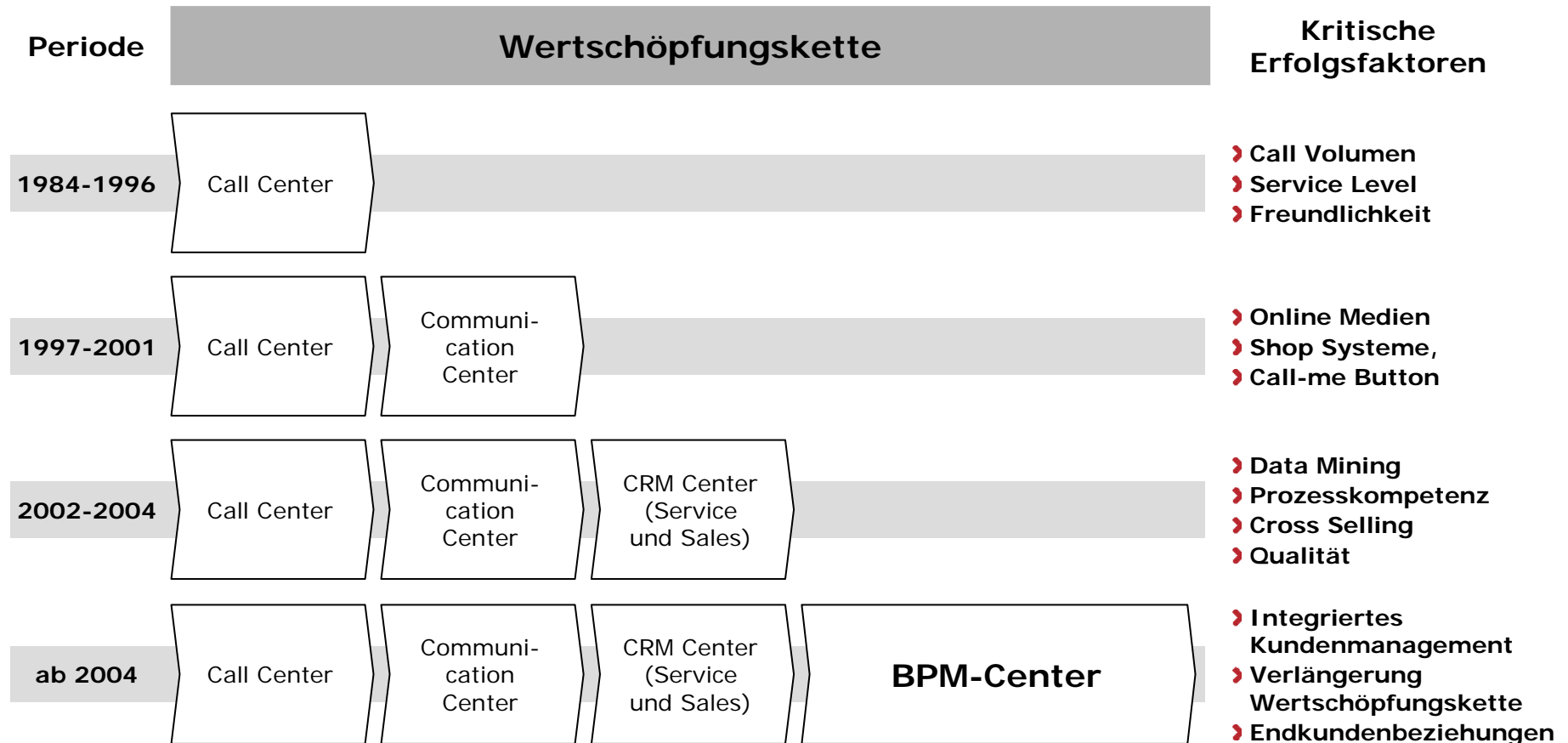
Unternehmensgruppe D+S europe AG

> 1 > 2 > 3 > 4 >



Evolution der D+S europe Wertschöpfungskette

➤ 1 ➤ 2 ➤ 3 ➤ 4 ➤



Die D+S europe hat sich seit 2004 zum Business Process Management (BPM)-Center weiterentwickelt und bietet u. a. Fulfillment/Logistik, Application Service Providing oder Inkasso an.

Kundenkontaktwege

1 > 2 > 3 > 4 >

Face to Face ↓

➤ POS	↓	Einzelhandel schließt Filialen; Vertriebsstruktur bei Versicherungen wird umgestellt; Unternehmen streichen Vor-Ort-Betreuung
➤ Aussendienst	↓	

Unternehmen



↑ Multimediale Kommunikation ↑

➤ Briefe / Fax	↓	↑	55 Millionen Kunden-E-Mails täglich. 18 Millionen davon unbeantwortet. CAGR Briefvolumen -3%; CAGR eMailvolumen +8%
➤ e-Mail	↑		
➤ Internet		↑	CAGR User +8%; 53 Mio. User. Online-Käufer Anteil Handel 30%. 24% Umsatzplus gegenüber 2004. bis 2010 ca. 50% Versandhandelsumsatz online, davon iTV bis 2007 10%.
➤ iTV			
➤ Festnetz	↓	↑	2003-2007 CAGR ISDN/Analog -0,4% VoIP +7,0% ADSL CAGR 2003-2007 +35%; 2007 Flatrateanteil Telefonie 75%
➤ VoIP	↑		
➤ Mobilfunk		↑	74 Mio. Mobilfunkanschlüsse; CGAR ARPU = -3%; Gesprächsminuten + 10%; m-payment; ticketing etc.
➤ Dialogplattformen		↑	2003-2007 CAGR +30% Kundenkontakte 80% mehr Terminals allein in 2005
➤ Kiosksysteme			

Endkunden



Quellen: vatm, BNetzA, EITO 2005, bvh, Datamonitor, Diverse, BVDW. CAGR jeweils 2003-2007



- Intelligentes Netzwerk (IN)
- Service-Rufnummern
- Branchenlösungen
- Umfassende Abrechnungssysteme
- Routing Management
- ACD im Netz
- IVR Systeme
- Statistikportal
- Internet- und Zahlungssysteme
- Informations- und Portaldienste
- Sprachgebundene Dialogautomatisierung

- **ca. 6.000 Geschäftskunden**
- **60.000 Service-Rufnummern**
- **über 250.000 implementierte Routingpläne**
- **über 40 Mio. min. pro Monat**

Markt für Mehrwertdienste:

Auskunft
118xx

Vertrieb
0190/0900/0137

Service
0800/0180

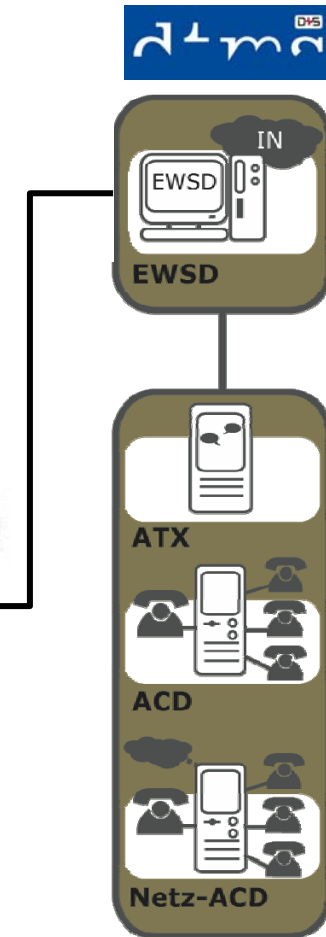
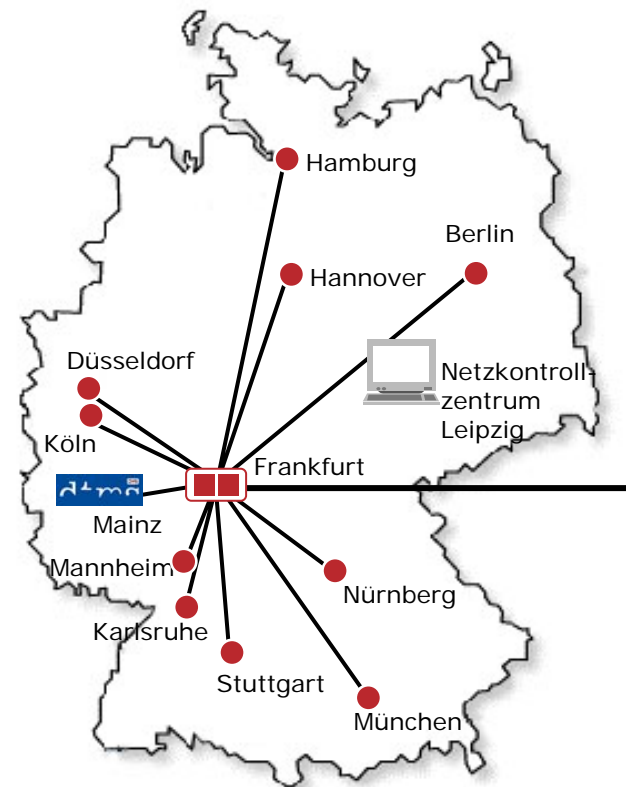
SMS-Dienste
Online / Offline-Billing
Micropayment Internet

dtms: technische Grundlagen

➤ 1 ➤ 2 ➤ 3 ➤ 4 ➤

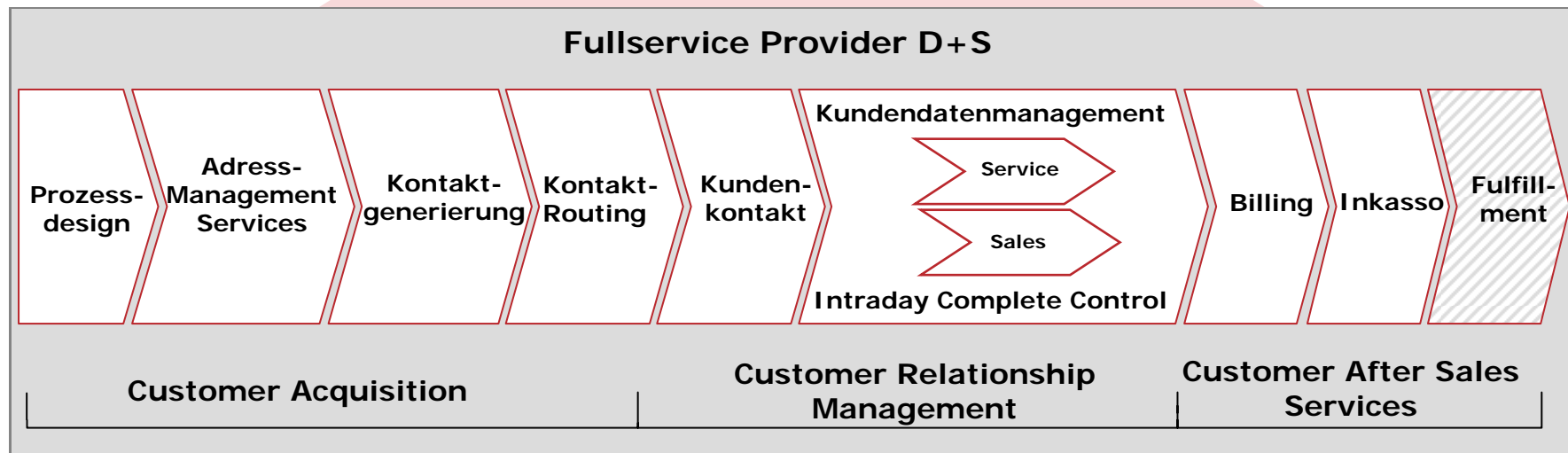
➤ IN-Technologie auf dem neusten Stand
Prädikat besonders leistungsstark: das dtms-Intelligent Network

- **lizenzierter Verbindungsnetzbetreiber**
- **Carrier-Class Technik**
- **vollredundantes Netzwerk**
- **flexible Abrechnungssysteme**
- **Kapazitäten ca. 2 Mio. Minuten pro Tag**
- **permanente Überwachung**



BPM Strategie - D+S als Fullservice Provider

➤ 1 ➤ 2 ➤ 3 ➤ 4 ➤



Als Fullservice Provider übernimmt D+S europe für Unternehmen das Mangement der zunehmend multimedialen Geschäftsbeziehung mit Endkunden.

Ausgezeichnet!

Inno- vation	02/1999	Cat-Award „Bester Dienstleister“ – CCW Berlin
	09/2000	Drei Awards „European Call Centre of the Year“ Birmingham – England
	03/2002	Aberdeen-Award „What works“ eine der 12 besten CRM-Implementierungen in Europa 2001
Kunden- orientie- rung	09/2003	European Call Centre of the Year „ Best outsource relationship “ Birmingham – England
	10/2004	European Call Centre of the Year „ Best outsource relationship “ Birmingham – England
	09/2005	European Call Centre of the Year „ Best Use of Technology “ Birmingham – England
	05/2005	Platz 1 in Kundenzufriedenheitsanalysen



Übersicht Präsentation

➤ 1 ➤ Kurzprofil D+S

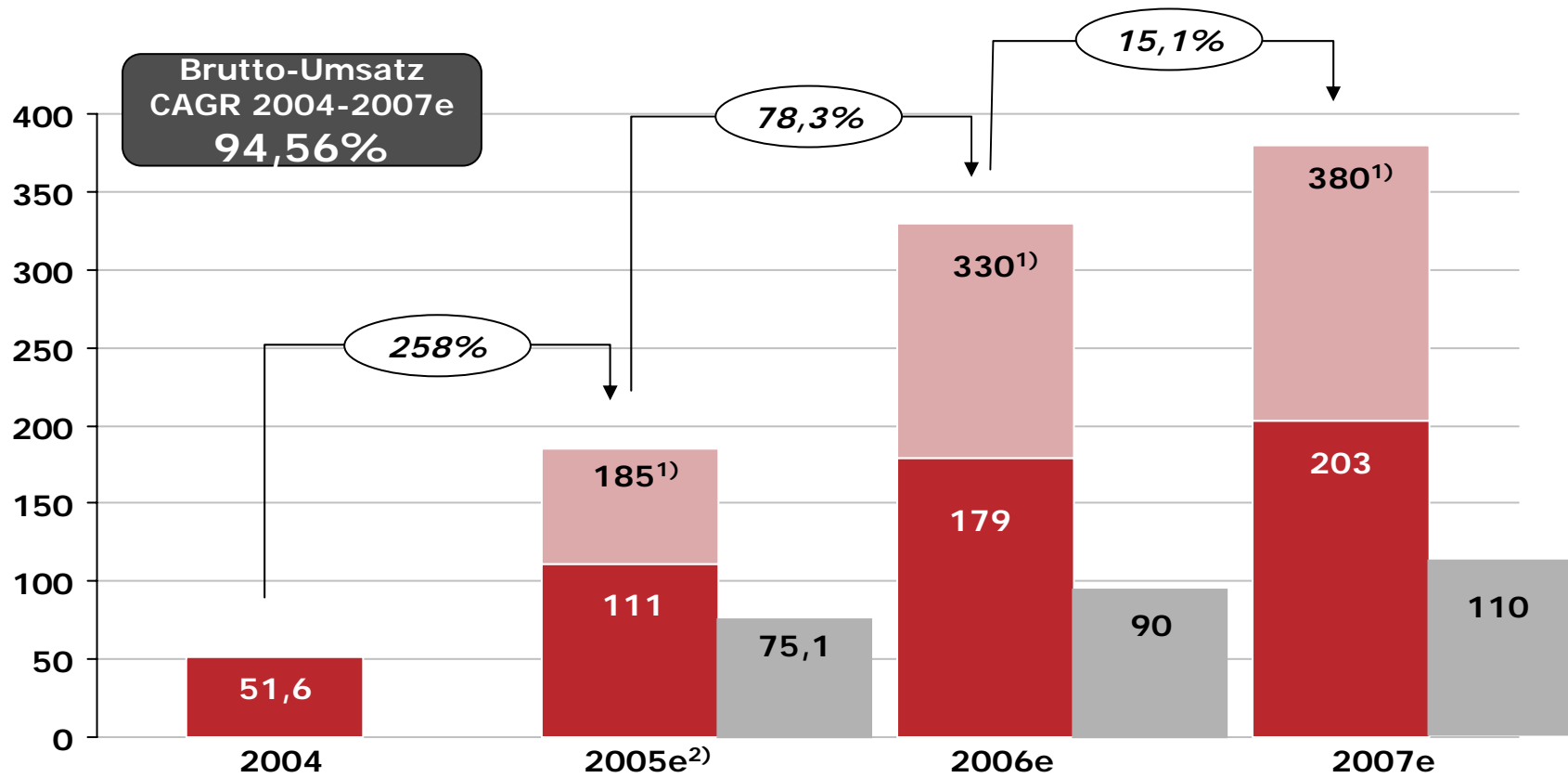
➤ 2 ➤ **Finanzdaten**

➤ 3 ➤ D+S Gruppe am Standort Itzehoe

➤ 4 ➤ Fazit

Umsatz 2005e bis 2007e

> D+S europe AG & dtms AG [Mio. €]



1) Brutto-Umsatz inkl. Vergütungen für Vorleistungen
2) Konsolidierung dtms AG ab 01.07.2005

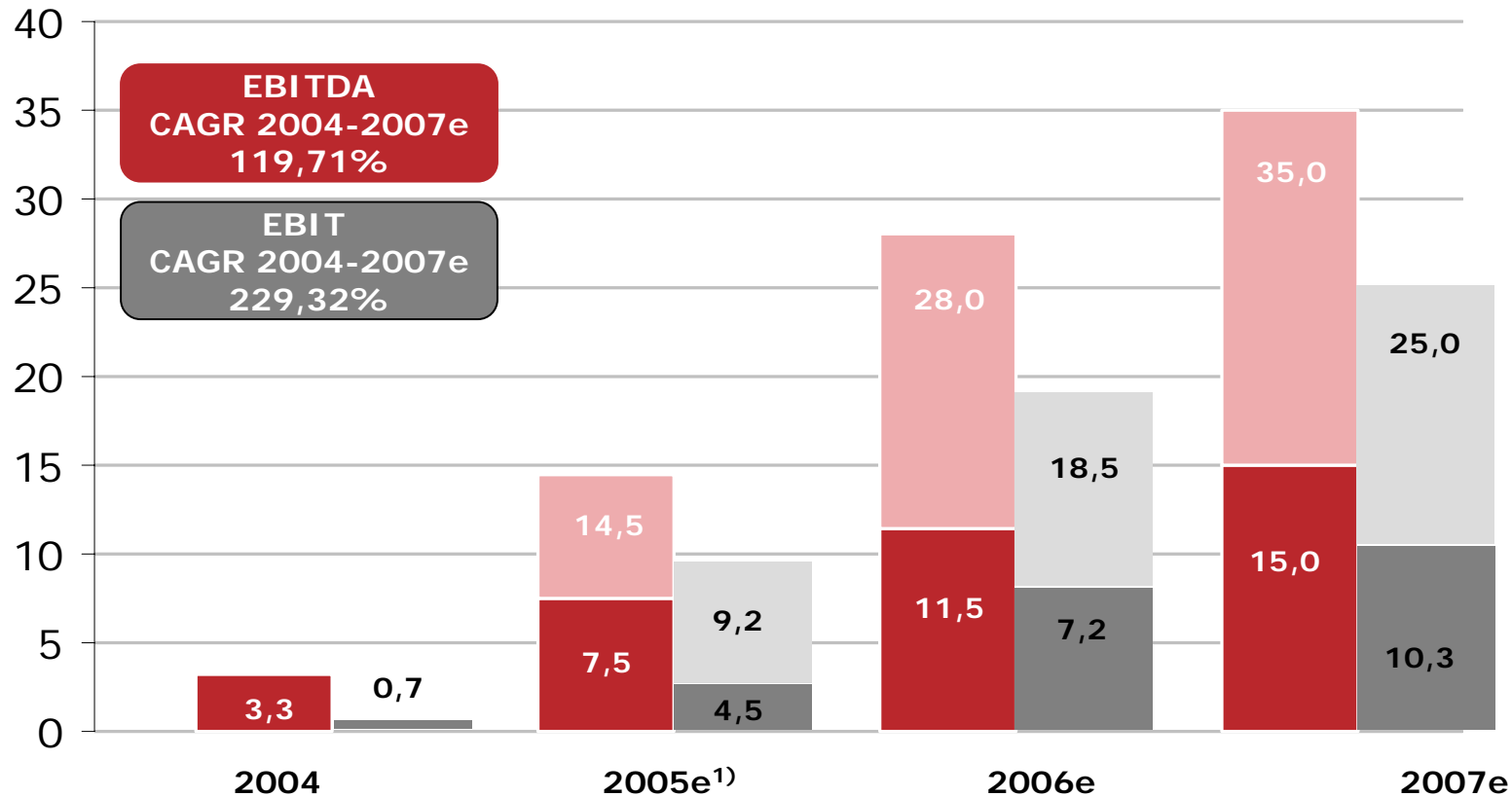
■ Umsatz D+S ohne Teilkonzern dtms gem. IFRS

■ Umsatz gem. IFRS

EBITDA und EBIT 2005e bis 2007e

➤ D+S europe AG & dtms AG [Mio. €]

➤ 1 ➤ 2 ➤ 3 ➤ 4 ➤



1) Konsolidierung dtms AG ab 01.07.2005

■ EBITDA D+S europe AG ohne
Teilkonzern dtms AG

■ EBIT D+S europe AG ohne
Teilkonzern dtms AG

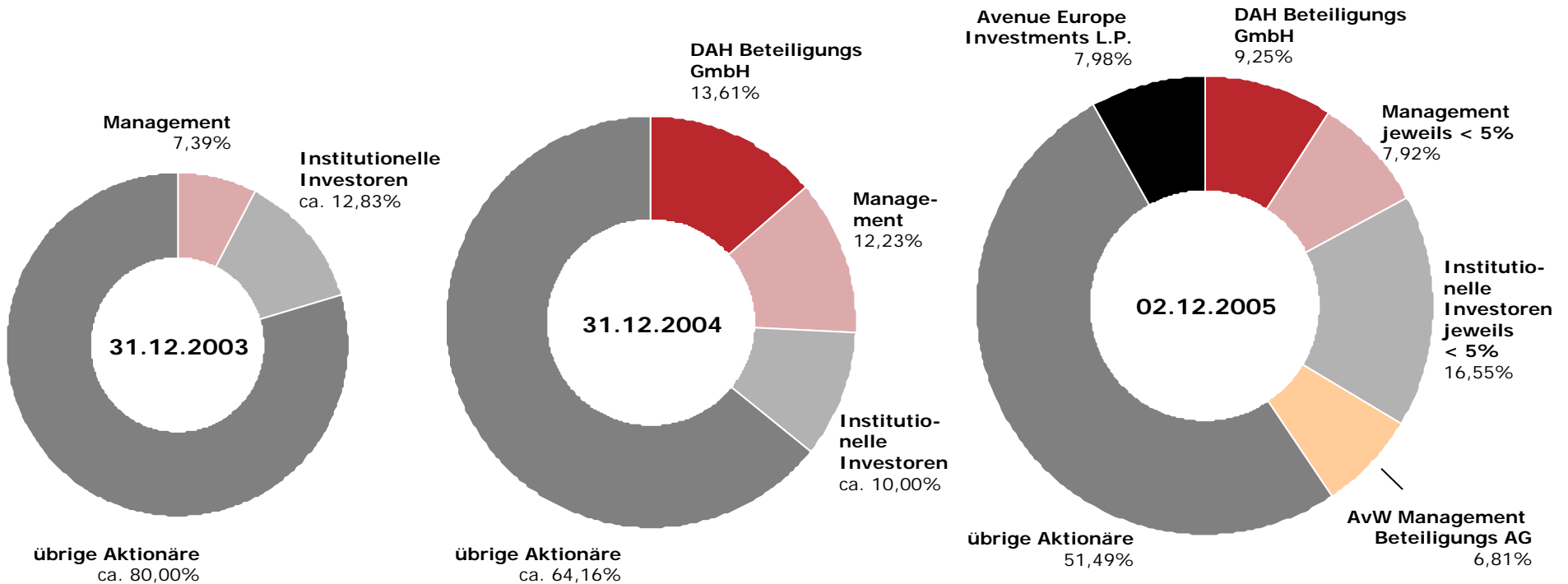
Performance D+S Aktie

> Kursentwicklung 2003-2005



Wertsteigerung D+S: Marktkapitalisierung

> 1 > 2 > 3 > 4 >



Übersicht Präsentation

- 1 ➤ Kurzprofil D+S
- 2 ➤ Finanzdaten
- **3** ➤ **D+S Gruppe am Standort Itzehoe**
- 4 ➤ Fazit

Mitarbeiterstruktur

Statistik

- › Itzehoe 341 Mitarbeiter
- › beeone 63 Mitarbeiter

GESAMT 404 Mitarbeiter

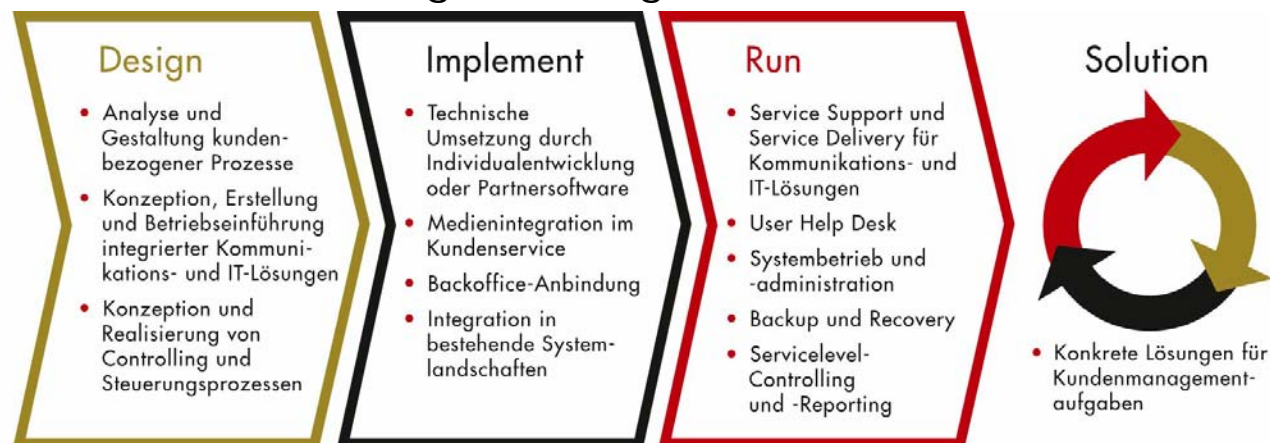
- › Verhältnis weiblich : männlich 66 : 34
- › Durchschnittsalter CCA 33 Jahre
- › Durchschnittsalter Gesamt 34 Jahre



» Stand 30.11.05

IT-Systemhaus für Geschäftsprozessmanagement

- Planungs- und Entwicklungsteam
- CRM-Experten
- IT/TK-Spezialisten
- Service-Mannschaft
- Hard- u. Softwarevertrieb
- Gesamt- und Teillösungen für regionalen Mittelstand



Einsatz der Mitarbeiter nach Branchen:

- | | |
|-----------------------|----------|
| ➤ EVU | ca. 25 % |
| ➤ Finanzdienstleister | ca. 25% |
| ➤ Technik | ca. 20 % |
| ➤ Handel | ca. 10 % |



Derzeit unter 10 % telefonischer Verkauf,
2006 bei Personalaufbau Aufstockung auf ca. 20 % geplant.

Ausbildungsstand im Communication Center

➤ kaufmännisch	53 %
➤ gewerbl./techn.	30 %
➤ Sozial/med.	8 %
➤ Studium/weiterführende Schule/Abitur	4 %
➤ Realschule/Hauptschule/keine Ausbildung	5 %



» **Sehr guter Ausbildungsstand**

D+S wird Ausbildungsbetrieb

- Neue Ausbildungsberufe ab 2006:
 - zweijährige Ausbildung Servicekraft für Dialogmarketing
 - dreijährige Ausbildung Kaufmann/-frau für Dialogmarketing
- Aufbau auf zweistellige Zahl an Ausbildungsplätzen in Itzehoe innerhalb von drei Jahren



Standortbezogene Regelungen

- Betriebsordnung
- Bildschirmpause
- Überstundenmodell
- Zuschlagsregelung
- Betriebsvereinbarungen / Regelungsabreden



Übersicht Präsentation

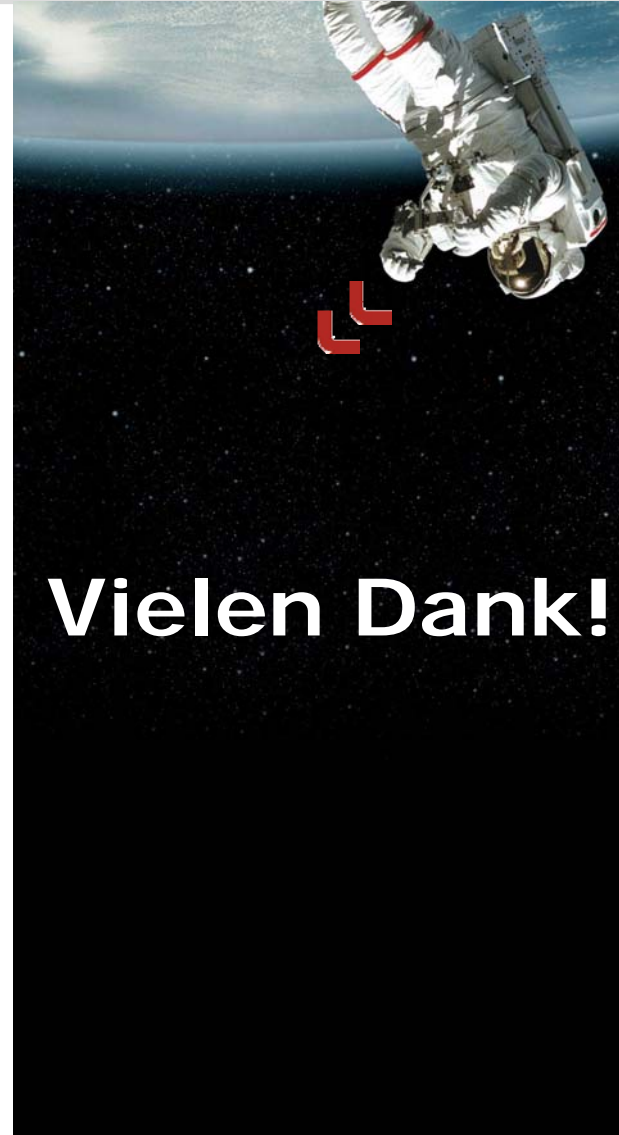
- 1 ➤ Kurzprofil D+S
- 2 ➤ Finanzdaten
- 3 ➤ D+S Gruppe am Standort Itzehoe
- **4** ➤ **Fazit**

Wirtschaftsfaktor D+S in Itzehoe

- > innovatives Unternehmen
- > sichere, moderne Arbeitsplätze
- > großes Wachstumspotential
- > zukünftig Ausbildungsbetrieb
- > jährliche sechsstellige Investitionen an dem Standort
- > jährlich über EUR 10,0 Mio. Lohn- und Gehaltsleistungen D+S und beoone in Itzehoe



success to success



Vielen Dank!

Thiess Johannssen
Leiter Unternehmenskommunikation
D+S europe AG
Kapstadtring 10
D-22205 Hamburg
Fon: +49.40.41 14 - 14 00
t.johannssen@dseurope.ag
www.dseurope.ag