

EOS Journal

Das Magazin für Kunden der EOS Gruppe – Service, News, Lifestyle
The magazine for customers of the EOS Group – service, news, lifestyle

Ausgabe **Issue:** 3/2010
www.eos-journal.com

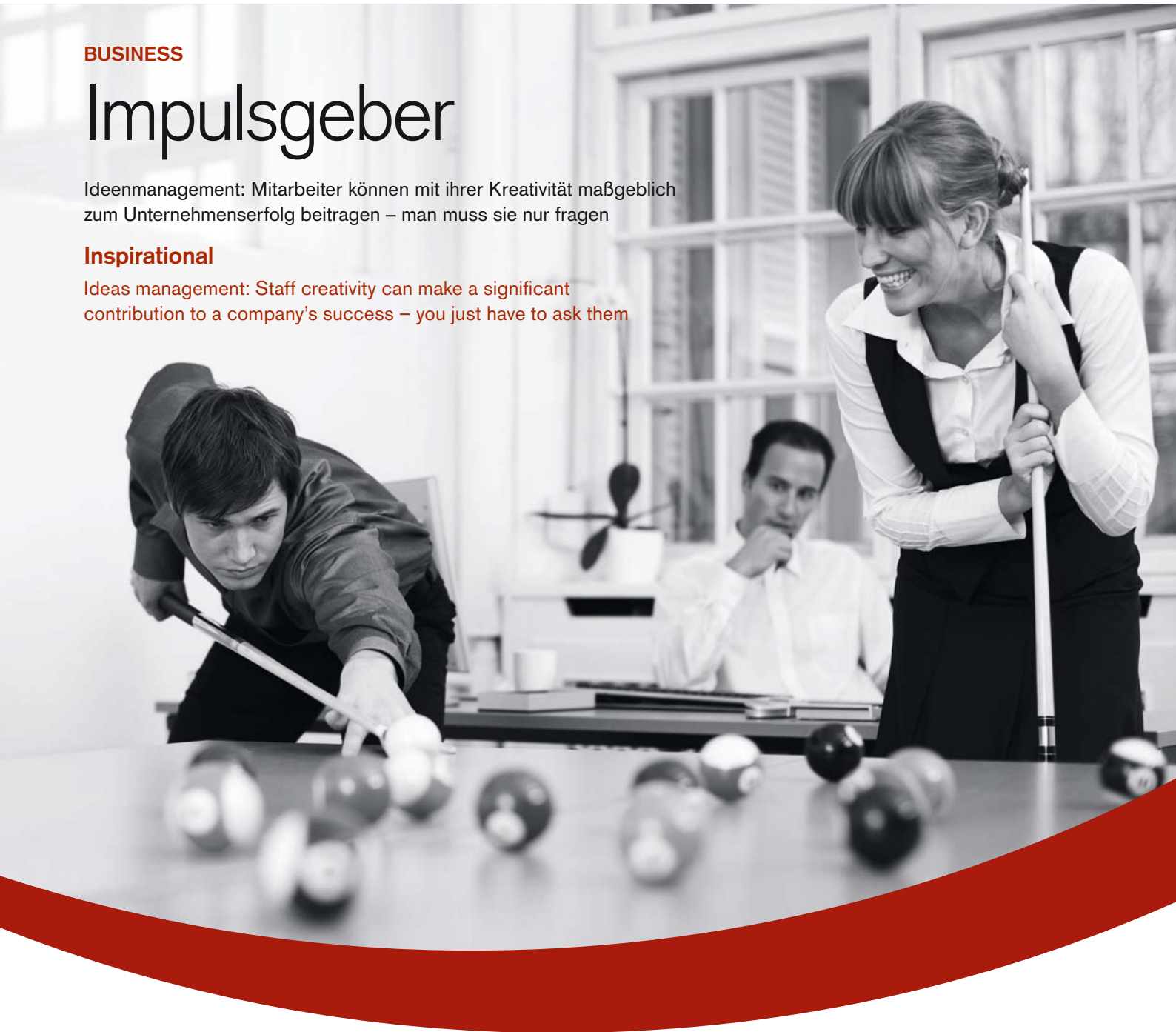
BUSINESS

Impulsgeber

Ideenmanagement: Mitarbeiter können mit ihrer Kreativität maßgeblich zum Unternehmenserfolg beitragen – man muss sie nur fragen

Inspirational

Ideas management: Staff creativity can make a significant contribution to a company's success – you just have to ask them



NEWS

Cooperation

EOS und Weltbankgruppe arbeiten zusammen
EOS and the World Bank Group in joint project

LIFE

Cheers!

Der neue Genuss am Wassertrinken
The pleasure of drinking water





Hans-Werner Scherer,
Vorsitzender der
Geschäftsführung,
KG EOS Holding GmbH & Co
Chairman of the Board of
Directors, KG EOS Holding
GmbH & Co

Liebe Leserinnen,
liebe Leser,

partnerschaftliche Zusammenarbeit bildet die Basis für den konstanten Geschäftserfolg. Wie wichtig diese Faktoren sind, zeigt sich gerade unter schwierigen Marktbedingungen. Der EOS Konzern steigerte im zurückliegenden Geschäftsjahr 2009/2010 seinen Umsatz um 5,6 Prozent auf 314 Millionen Euro – trotz Finanzkrise. Nähere Informationen zu unseren Geschäftszahlen finden Sie in dem frisch gedruckten Jahresbericht „EOS Einblicke“. Ab sofort können Sie ein kostenloses Exemplar bei Ihrem EOS Ansprechpartner bestellen. Dieses Ergebnis verdanken wir dem Vertrauen unserer Kunden, der soliden Arbeit unserer mehr als 5000 Mitarbeiter weltweit sowie deren innovativem Potenzial. In der Titelgeschichte ab Seite 6 lesen Sie, wie systematisches Ideenmanagement kreative Kräfte freisetzt. Viel Spaß bei der Lektüre, Ihr

Dear Reader,

Cooperation is the foundation for continuous success in business. The importance of this factor becomes particularly apparent when market conditions are difficult. EOS Consolidated increased its sales by 5.6 per cent to EUR 314 million in the 2009/2010 financial year – despite the financial crisis. Further information about our financial results can be found in our newly-printed annual report, EOS Insights. You can order a free copy from your EOS contact today. We owe this result to the trust placed in us by our clients and to the solid work of our 5000 or so employees around the world and their innovative potential. In the cover story on page 6 you can read about how systematic ideas management provides a sustainable means of mobilizing creative strength. I hope you enjoy reading this issue of EOS Journal.



6

Impulse geben: Ideenmanagement bringt Unternehmen nach vorn
Giving momentum: Ideas management moves businesses forward



16

Pittoresk, international, vielfältig: Warschau überrascht seine Besucher
Picturesque, international, varied: Warsaw surprises its visitors

NEWS

- 03 EOS expandiert an die US-Westküste – BNP Paribas empfiehlt EOS Unternehmen lokal – EOS Studie zu Zahlungsgewohnheiten in Europa erscheint
- 04 Weltbank-Organisation und EOS kooperieren – Mit RatePAY bietet EOS neue Onlinezahlart – Recht: neues elektronisches Mahnverfahren in Polen
- 05 Zunahme der Insolvenzen in Irland – Banken halten viele Problemkredite – Mobile Payment wird immer beliebter

BUSINESS

- 06 Ideenmanagement: Organisierte Kreativität zahlt sich aus
- 10 Privatkredite: Die OTP Bank ist Marktführer in Russland

LIFE

- 14 Erfrischung: Edles Wasser erobert die Gaumen
- 16 Warschau: Wo Polens kulturelles Leben pulsiert
- 19 Grandhotel: Pariser Chic auf polnische Art

NEWS

- 03 EOS expands to the US west coast – BNP Paribas recommends EOS companies locally – EOS survey of European payment practices to be published
- 04 World Bank organization and EOS enter cooperation – EOS offers RatePAY as new online payment method – Legal: new electronic arrears billing procedure in Poland
- 05 Increase in number of Irish insolvencies – Banks have large volume of NPLs – Mobile payment increasingly popular

BUSINESS

- 06 Ideas management: Organized creativity pays off
- 10 Individual loans: OTP Bank is a market leader in Russia

LIFE

- 14 Refreshing: Fine water captivates taste buds
- 16 Warsaw: The pulsating centre of Poland's cultural life
- 19 Grand hotel: Parisian chic Polish-style

EOS übernimmt US-Anbieter True North EOS acquires US provider True North

EOS hat Ende April die True North AR, LLC übernommen. Das US-Unternehmen mit Sitz in Kalifornien ist auf Debitoren- und Forderungsmanagement im Gesundheitswesen und der öffentlichen Hand spezialisiert. „Der Kauf stärkt die Marktposition von EOS in den USA und die Beziehung zu unseren Kunden. An der Westküste erhöhen wir unseren Servicegrad“, sagt Paul Leary sen., als Mitglied der Geschäftsführung der EOS Gruppe verantwortlich für den US-Markt. Mehr Informationen gibt Paul Leary jr.: paul.learyjr@eos-cca.com

EOS took over US company True North AR, LLC at the end of April. Based in California, True North specializes in arrears and receivables management in the health care and public sectors. 'This acquisition strengthens our position and our client relationships in the USA. Our level of service on the west coast will increase,' says Paul Leary Sr, the EOS Group board member responsible for the US market. Further information available from Paul Leary Jr: paul.learyjr@eos-cca.com



Neu im Boot: Mit dem Kauf von True North stärkt EOS seine Marktposition in den USA
New on board: The acquisition of True North strengthens EOS's position on the US market

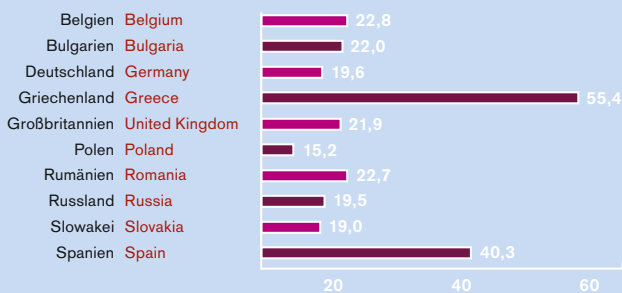
Kooperationspartner Partners

Die EOS Gruppe und BNP Paribas Personal Finance wollen enger zusammenarbeiten. BNP Paribas empfiehlt seinen lokalen Unternehmen, EOS bei Ausschreibungen im Inkassobereich zu berücksichtigen. „EOS arbeitet bereits in vielen Ländern als Dienstleister für die BNP und verfügt über langjährige Expertise beim Einzug überfälliger Bankkredite“, sagt Justus Hecking-Veltman, CFO der EOS Gruppe. Infos über BNP Paribas Personal Finance: www.bnpparibas-pf.com/en
The EOS Group and BNP Paribas Personal Finance want to work together more closely. BNP is recommending to local companies that they consider EOS as a possible partner in invitations to tender in the field of debt collection. 'EOS already works in many countries as a service provider for BNP and has years of expertise in collecting overdue payments for banks,' says Justus Hecking-Veltman, CFO of the EOS Group. Further information: www.bnpparibas-pf.com/en/

FOCUS

GROSSZÜGIGES ZAHLUNGSZIEL GENEROUS PAYMENT DEADLINES

Durchschnittliches Zahlungsziel für Privatkunden in Tagen
Average payment periods for private customers in days



Aussage: Griechische Unternehmen gewähren Privatkunden im europäischen Vergleich die längste Zeit, um Forderungen zu begleichen.

Conclusion: Greek companies grant private customers the longest payment deadlines in Europe.

Griechische Privatkunden können sich im europäischen Vergleich am meisten Zeit beim Bezahlen von Rechnungen lassen. Während das Zahlungsziel in Griechenland bei 55 Tagen liegt, bleiben Kunden in Polen nur 15 Tage, um ihre Rechnung fristgerecht zu begleichen. Dies ist ein Ergebnis der EOS Studie „Europäische Zahlungsgewohnheiten 2010“. Im Auftrag von EOS hat das Marktforschungsinstitut IPSOS 2200 Unternehmen in zehn europäischen Ländern befragt. studien@eos-solutions.com

Private customers in Greece can take longer than any other customers in Europe to settle their invoices. While the average period allowed for payment deadline in Greece is 55 days, customers in Poland are granted only 15 days to settle their accounts. This is one of the findings of the EOS European Payment Practices 2010 survey. Commissioned by EOS, market research institute IPSOS surveyed 2200 companies in ten European countries. surveys@eos-solutions.com

EOS kooperiert mit Weltbankgruppe EOS collaborates with World Bank Group



Zupacken: EOS und die IFC gehen notleidende Kredite in Osteuropa gemeinsam an
Lending a hand: EOS and the IFC are tackling nonperforming loans in Eastern Europe

IFC, eine Organisation der Weltbankgruppe, und die EOS Gruppe gehen seit Juli gemeinsam das Problem notleidender Kredite in Mittel- und Osteuropa an. Ziel der Kooperation ist es, die Kreditvergabe an Unternehmen und Konsumenten in dieser Region zu verbessern. Die Maßnahmen konzentrieren sich zunächst auf Russland. „EOS und IFC stellen in den nächsten drei Jahren bis zu 100 Millionen US-Dollar bereit, um den Ankauf zahlungsgestörter Kredite zu finanzieren“, so Justus Hecking-Veltman, CFO der EOS Gruppe.
Infos: j.hecking-veltman@eos-solutions.com

IFC, a member of the World Bank Group, and the EOS Group are joining forces beginning in July to address the problem of nonperforming loans in Central and Eastern Europe. The aim of the partnership is to improve business and consumer lending in the region. The measures will initially focus on Russia. 'EOS and IFC are making up to USD 100 million available over the next three years to finance the purchase of nonperforming loans,' explains Justus Hecking-Veltman, CFO of the EOS Group.
Info: j.hecking-veltman@eos-solutions.com

Ratenzahlung online New way to pay online

Seit Mai 2010 ist die EOS Gruppe mit 51 Prozent an der RatePAY GmbH beteiligt. Das Unternehmen ermöglicht es deutschen Onlinehändlern, ihren Kunden Ratenzahlungen und den Kauf auf Rechnung anzubieten. Das Ausfallrisiko trägt RatePAY. Praktisch für die Onlinekunden: „Sie müssen sich nicht mehr persönlich bei der Post identifizieren“, so RatePAY Geschäftsführerin Miriam Wohlfarth. Mehr Infos: miriam.wohlfarth@ratepay.com

In May 2010 the EOS Group acquired a 51 per cent stake in RatePAY GmbH. The company makes it possible for German online retailers to offer their customers the option of payment by instalments or purchase on account. The bad debt risk is borne by RatePAY. This is more practical for online shoppers because 'they no longer have to identify themselves in person at the post office,' says RatePAY Managing Director Miriam Wohlfarth. More information: miriam.wohlfarth@ratepay.com

Miriam Wohlfarth:
Geschäftsführerin
von RatePAY

Miriam Wohlfarth:
Managing Director
of RatePAY



Recht

► Elektronisches Mahnverfahren eingeführt

Seit Anfang 2010 gibt es in Polen ein elektronisches Mahnverfahren. Dieses erleichtert es Unternehmen, ihre Forderungen geltend zu machen, denn: Das neue Mahnverfahren ist schneller als das bisherige. Vor einem herkömmlichen Wirtschaftsgericht wird nach durchschnittlich drei Jahren entschieden. Ergeht ein elektronischer gerichtlicher Zahlungsbescheid an einen Schuldner, hat dieser zwei Wochen Zeit, um Einspruch zu erheben. Tut er dies nicht, wird der Zahlungsbescheid rechtskräftig und kann vollstreckt werden. Ein weiterer Vorteil des neuen Verfahrens ist, dass es keine Streitwertgrenze gibt. Diese liegt in Polen üblicherweise bei 2500 Euro.

Law

► Electronic arrears billing introduced

An electronic arrears billing procedure was introduced in Poland at the beginning of 2010. It makes it easier for companies to assert their claims. The new procedure is faster than the previous process. It takes three years on average for a case to be decided in front of a conventional commercial court. If an electronic court order to pay is issued to a debtor, he has two weeks to appeal. If he does not appeal, the order to pay becomes legally binding and can be enforced. Another advantage of the new process is that there is no limit on the litigation value. This tends to be around EUR 2500 in Poland.

Mehr Firmeninsolvenzen in Irland Increase in company insolvencies in Ireland

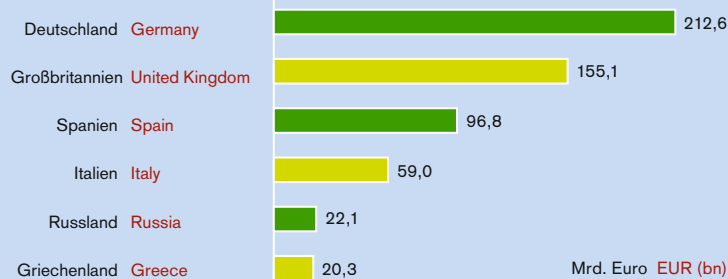
Im ersten Halbjahr 2010 haben 792 Unternehmen in Irland Insolvenz angemeldet – 170 mehr als im Vorjahreszeitraum. Dies entspricht einem Anstieg um 27 Prozent. Die Zahl der Insolvenzfälle in den Monaten Januar bis Juni übertrifft das Ergebnis aus dem gesamten Jahr 2008: Damals wurden 773 Insolvenzen registriert. Setzt sich der Trend fort, könnten bis Jahresende 1800 Unternehmen betroffen sein.

In Ireland, 792 companies filed for bankruptcy in the first six months of 2010. This is 170 more than in the first half of 2009 and represents an increase of 27 per cent. The number of insolvencies registered between January and June was more than in the whole of 2008, when 773 cases were registered. If this trend continues, 1800 companies could be affected by the end of the year.

Volumen an Problemkrediten gestiegen Volume of nonperforming loans up

DEUTSCHE BANKEN HABEN DIE MEISTEN PROBLEMKREDITE GERMAN BANKS HAVE THE HIGHEST AMOUNT OF NONPERFORMING LOANS

2009 hielten deutsche Kreditinstitute Problemkredite in Höhe von rund 213 Milliarden Euro.
In 2009, German banks held nonperforming loans amounting to some EUR 213 billion.



Quelle: PwC, 2010

Das Volumen der Problemkredite deutscher Banken ist im vergangenen Jahr deutlich gestiegen. Nach Berechnungen der Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsgesellschaft PricewaterhouseCoopers hatten die deutschen Institute Ende 2009 sogenannte Non-Performing Loans (NPL) mit einem Nominalwert von rund 213 Milliarden Euro in ihren Büchern – 50 Prozent mehr als Ende 2008. Damit ist der Bestand an Problemkrediten in Deutschland weit höher als in den anderen analysierten europäischen Staaten (siehe Grafik).

The volume of nonperforming loans held by German banks rose considerably last year. At the end of 2009, according to calculations by auditing and consultancy firm PricewaterhouseCoopers, German banks had nonperforming loans (NPLs) with a nominal value of around EUR 213 billion on their books – 50 per cent more than at the end of 2008. This means that the volume of nonperforming loans in Germany is much higher than in the other European countries included in the analysis (see chart).

Mobile Payment immer beliebter Mobile payment gains in popularity

Nach einer Studie des US-Marktforschungsunternehmens Gartner steigt die weltweite Zahl der Mobile-Payment-Nutzer in diesem Jahr um 54,5 Prozent auf 108,6 Millionen. 2009 waren es 70,2 Millionen. Haupttreiber der Entwicklung sind die Schwellenländer in Osteuropa, in Asien, in Afrika sowie im Nahen Osten. In Westeuropa und Nordamerika verläuft die Entwicklung laut Studie sehr viel langsamer, da dort eine große Auswahl an alternativen Bezahlsystemen besteht.

According to a survey by US market research company Gartner, the number of mobile payment users around the world has risen by 54.5 per cent to 108.6 million this year. In 2009 the figure was 70.2 million. The main drivers of this trend are the emerging markets of Eastern Europe, Asia, Africa and the Middle East. According to the survey, growth is much slower in Western Europe and North America because there is a far greater choice of alternative payment methods available.



Modernes Bezahlen: Wie in Asien und Afrika ist Mobile Payment in Osteuropa im Kommen
Paying the modern way: Mobile payment is in the ascendant in Eastern Europe, Asia and Africa

Mit Köpfchen: Kreative Mitarbeiter denken strategisch und erfolgsorientiert
On the ball: Creative employees think strategically and are success-oriented



Denkanstöße

In Zeiten hohen Kostendrucks sind Unternehmen auf Innovationen angewiesen. Mit systematischem Ideenmanagement aktivieren sie kostbares Kapital: den Einfallsreichtum ihrer Mitarbeiter.

Die Ideen von Mitarbeitern sind bares Geld wert. So entwickelten Doron Aviman und Brian Boenk von DHL Express Dänemark eine Stromsparleiste für Computerarbeitsplätze. Daran lassen sich Maus, Drucker und Scanner per USB-Stecker anschließen. Beim Abschalten des Rechners wird die Stromzufuhr zu allen verbundenen Geräten automatisch unterbrochen. Dadurch spart jeder DHL-Standort Stromkosten von bis zu 4500 Euro pro Jahr ein.

Der Verbesserungsvorschlag der beiden Dänen ist nur eine von vielen Ideen, die Mitarbeiter in dem weltweit agierenden Post- und Logistikkonzern Deutsche Post DHL täglich beisteuern. 2009 haben sie rund 227.000 Vorschläge eingereicht, um Arbeitsprozesse effek-

tiver zu gestalten, Reparatur- und Energiekosten zu senken sowie den Umweltschutz zu verbessern. Das Wertschöpfungspotenzial dieses Ideenreichtums beziffert das Unternehmen auf 262 Millionen Euro.

Unternehmen haben viel Potenzial

Der wirtschaftliche Nutzen des Ideenmanagements ist kein Geheimnis. „Trotzdem verschenken viele Unternehmen leichtfertig die Chance auf Kosteneinsparungen und Prozessverbesserungen in Höhe mehrerer Milliarden Euro, weil sie das Wissen ihrer Mitarbeiter nur unzureichend oder gar nicht nutzen“, sagt Swetlana Franken, Professorin für Personalmanagement an der Fachhochschule Bielefeld und

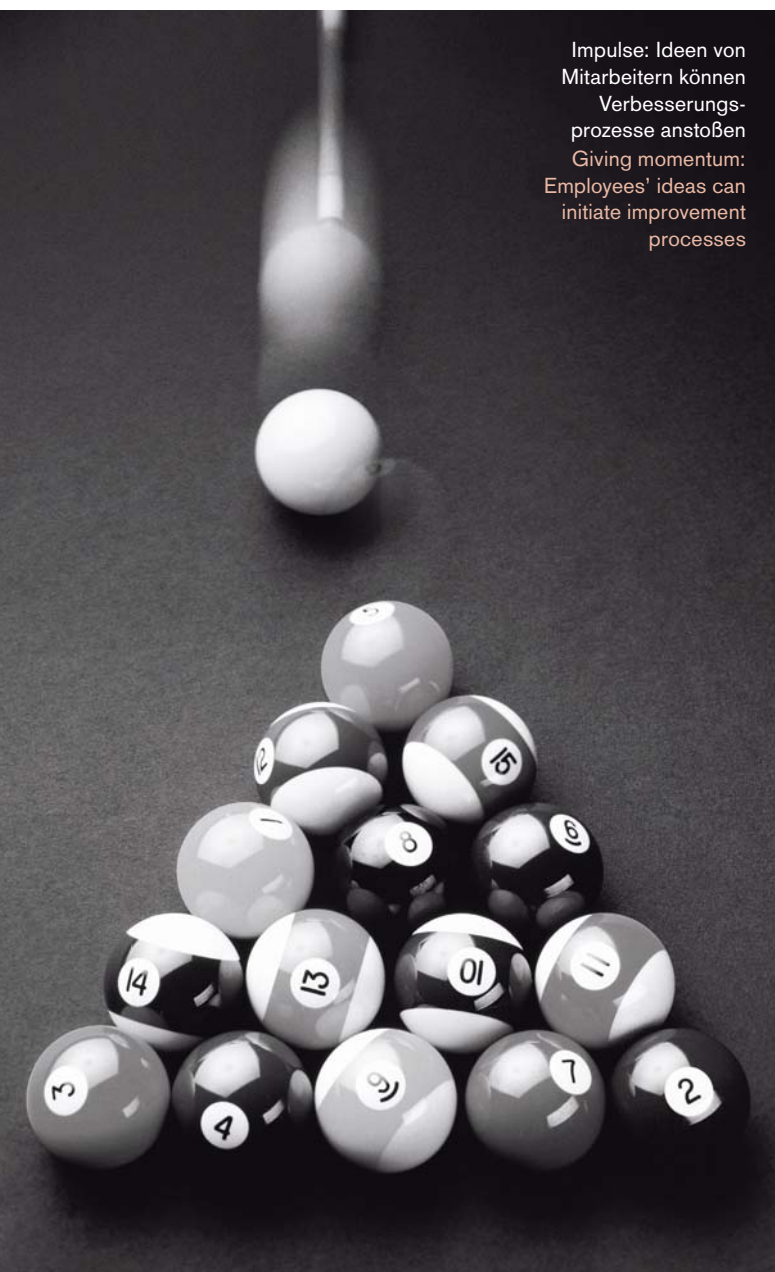
Lesen Sie weiter auf Seite 8

The ideas game

In times of high cost pressure, companies rely on innovation. They use systematic ideas management to tap into valuable capital: the imagination of their staff.

Employees' ideas are worth a serious amount of money. Doron Aviman and Brian Boenk at DHL Express Denmark, for instance, developed an energy-saving unit for computer workstations. A mouse, printer and scanner can be plugged into it using USB connectors. When the computer is switched off, power to all the peripheral devices is automatically switched off as well. It saves every DHL site

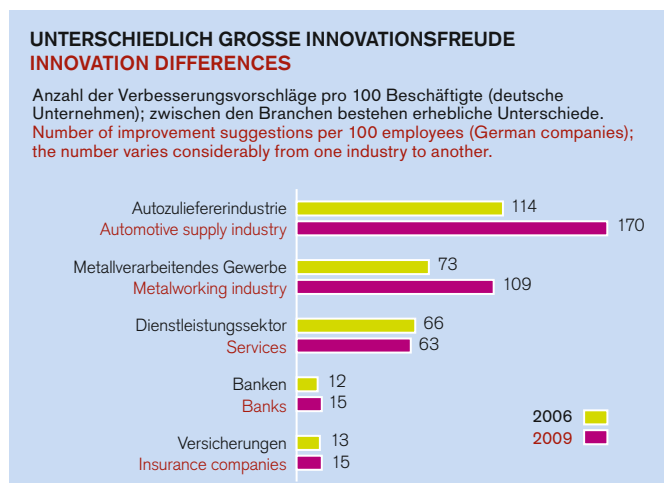
up to EUR 4500 in electricity costs each year. The suggestion from the two Danes is just one of many ideas put forward every day by staff at Deutsche Post DHL, the global postal and logistics group. In 2009, they submitted around 227,000 suggestions for making processes more efficient, lowering repair and energy costs and helping the environment. The company estimates the potential added value of this vast wealth of ideas to be worth EUR 262 million.



Impulse: Ideen von Mitarbeitern können Verbesserungsprozesse anstoßen
Giving momentum: Employees' ideas can initiate improvement processes

Companies hold a lot of potential

The commercial benefit of ideas management is no secret. 'Nevertheless, many companies squander the chance to make cost savings and process improvements worth billions of euros because they make insufficient, if any, use of the knowledge that exists within their workforce,' says Swetlana Franken, Personnel Management Professor at



Bielefeld University of Applied Sciences and author of Ideenmanagement für intelligente Unternehmen ('ideas management for intelligent companies', see interview on page 9). Even in German companies, which are at the cutting edge of ideas management in Europe, only one in five employees contributes new ideas, according to a recent survey of 246 companies by the business management institute Deutsches Institut für Betriebswirtschaft (dib).

The lack of activity in this area is usually attributed to a combination of factors. Managerial staff are often not involved in the ideas management system and are not very interested in employees' suggestions. If ideas disappear into the drawer of a departmental manager who may be running the ideas management system in addition to his main

Continued on page 9

Autorin des Buches „Ideenmanagement für intelligente Unternehmen“ (siehe Interview unten). Selbst in deutschen Unternehmen, die in Sachen Ideenmanagement eine Vorreiterrolle in Europa einnehmen, trägt nur jeder fünfte Mitarbeiter neue Ideen bei. Dies belegt eine aktuelle Umfrage des Deutschen Institutes für Betriebswirtschaft unter 246 Unternehmen.

Die Gründe für die Tatenlosigkeit liegen meist in einem Zusammenspiel mehrerer Faktoren: Oft sind Führungskräfte nicht in das Ideenmanagement eingebunden und nur wenig interessiert an den Vorschlägen der Mitarbeiter. Demotivierend wirkt, wenn eingereichte Ideen in der Schublade eines Abteilungsleiters verschwinden, der das Ideenmanagement womöglich nur nebenbei betreibt, und der Mitarbeiter lange nichts von seinem Vorschlag hört. „Um das Motivationstief zu überwinden, braucht man ein ganzheitliches Ideenmanagement, das den Mitarbeitern auf allen Unternehmensebenen die Möglichkeit gibt, sich einzubringen. Es sollte transparent machen, wie Ideen umgesetzt werden“, sagt Wissenschaftlerin Franken.

Umdenken erforderlich

Experten sehen in dem ganzheitlichen Ideenmanagement eine Zusammenführung des klassischen Betrieblichen Vorschlagswesens (BVW) und der Methode des Kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP). Während BVW vornehmlich Ziele wie Kosteneinsparungen, die Erhöhung der Arbeitssicherheit und Qualitätsverbesserungen verfolgt, geht KVP auf die japanische Philosophie des Kaizen zurück. Diese basiert auf der Grundüberlegung, dass alles verfällt, was nicht ständig verbessert wird. Daher strebt Kaizen an, eine permanente Verbesserung auf allen Ebenen zu institutionalisieren. Ein wichtiges Ziel ist die Steigerung der Eigenverantwortlichkeit der Mitarbeiter und ihrer Fähigkeit, Probleme zu erkennen. Damit dies funktioniert, sind Impulse aus dem Topmanagement unerlässlich.

„Ganzheitliches Ideenmanagement sollte als Führungsinstrument verstanden werden, das die Identifikation der Mitarbeiter mit dem Unternehmen fördert“, sagt Marco Wehler, Managing Partner der Unternehmensberatung Prof. Fließ & Partner. Erst durch das Bekenntnis der Geschäftsführung, die immer wieder Ergebnisse von den Abteilungen und Projektteams einfordert, erhalte das Ideenmanagement den nötigen Antrieb. Darüber hinaus braucht Ideenmanagement klare Strukturen, sichtbare Ergebnisse und Menschen, die es organisieren. Laut Unternehmensberater Wehler sind es idealerweise Netzwerker, die Mitarbeiter bei der Umsetzung ihrer Ideen begleiten und ihnen Partner im Unternehmen vermitteln können. Das gilt besonders bei Vorschlägen, die Investitionen mit sich bringen.

„Erfolgreiches Ideenmanagement ist ein Kernelement der Unternehmenskultur“
‘Successful ideas management is a core element of the corporate culture’

Marco Wehler, Managing Partner der Unternehmensberatung Prof. Fließ & Partner
 Marco Wehler, Managing Partner at management consultancy firm Prof. Fließ & Partner

Der Erfolg des Ideenmanagements steht und fällt mit den Mitarbeitern. „Es muss gelebt werden und sollte ein Kernelement der Unternehmenskultur sein“, sagt Wehler. Das heißt, jeder Mitarbeiter macht den Verbesserungsprozess zur eigenen Sache. Dies kann nur gelingen, wenn Ideen wertgeschätzt werden. „Geldprämien sind zwar in Ordnung, sollten aber nicht die Hauptsache sein“, rät Wehler. Motivierender sei die öffentliche Anerkennung – etwa das Lob in der Mitarbeiterzeitung oder der persönliche Dank der Geschäftsführung.



Kurzinterview mit Prof. Swetlana Franken

Swetlana Franken lehrt Betriebswirtschaft an der Fachhochschule Bielefeld. Ihr Schwerpunkt ist Personalmanagement.

Warum ist Ideenmanagement wichtig?

Besonders in den westlichen Ländern hat sich seit den Siebzigerjahren ein Strukturwandel von einer Industrie- zur Dienstleistungsgesellschaft vollzogen. Damit haben sich die Anforderungen an Unternehmen und an Mitarbeiter verändert: Qualität und Inno-

vationkraft sind heute die maßgeblichen Faktoren für Wettbewerbsfähigkeit. Ideenmanagement bietet die Möglichkeit, die Kreativitätspotenziale der Belegschaft zu identifizieren und zu heben.

Schlagworte wie „Betriebliches Vorschlagswesen“ und „Kontinuierlicher Verbesserungsprozess“ sind in diesem Zusammenhang nicht neu. Worin unterscheidet sich das Ideenmanagement?

Ideenmanagement verfolgt als Summe aus den beiden genannten traditionellen Methoden einen ganzheitlichen Ansatz, der, statt nur einzelne Abtei-

lungen zu betrachten, alle Ebenen des Unternehmens umfasst. Ziel ist es, die Ideen bereits in der frühen Phase des Innovationsprozesses systematisch einzusammeln und in die Unternehmensstrategie einzubinden.

Wie kann dies gelingen?

Es reicht nicht, den alten Verfahren einfach einen neuen Begriff zu geben. Ganzheitliches Ideenmanagement erfordert ein Umdenken. Innovative Unternehmen, die das erkannt haben, arbeiten zum Beispiel oft in Netzwerken – sei es zum Zweck der Weiterbildung, zum Austausch von Kreativitätstechniken und methodischem Wissen oder zur Nutzung von Synergien in der Produktentwicklung. Kooperationspartner sind dabei nicht nur Wettbewerber, sondern auch Kunden und Zulieferer.

Warum bleibt so viel Ideenpotenzial der Mitarbeiter ungenutzt?

Oft werden sie gar nicht gefragt. Dabei sind sie vor Ort in die Prozesse integriert und wissen am besten, was besser laufen könnte. Die Unternehmensführung muss deshalb den Eigenantrieb, das heißt die intrinsische Motivation ihrer Angestellten fördern. Diese entsteht über Identifikation: Der Mitarbeiter betrachtet die Unternehmensziele als seine eigenen. Dazu ist es wichtig, dass ein Unternehmen Mitarbeitervorschläge honoriert.

responsibilities, and the employee does not hear anything about his suggestion for a long time, this has a demotivating effect. 'To overcome the lack of motivation, you need an integrated ideas management system that gives staff at all levels of the company a chance to get involved. The process for implementing ideas should be made transparent,' says Prof. Franken.

Change of thinking necessary

Experts see integrated ideas management as a combination of the classic employee suggestion scheme and the continual improvement process method. Whereas employee suggestion schemes primarily pursue goals such as cutting costs, improving occupational safety and improving quality, the continual improvement process is based on the Japanese kaizen philosophy. This stems from the basic idea that everything that is not continually improved decays. Kaizen therefore aims to institutionalize continuous improvement at all levels. One important objective is to increase employees' personal responsibility and their ability to recognize problems. Impulses from senior management are indispensable if this is to work.

'Integrated ideas management should be seen as a management instrument that promotes staff identification with the company,' says Marco Wehler, a managing partner at management consultancy firm Prof. Fließ & Partner. It is only through the commitment of top management, who keep collecting ideas from the departments and project teams, that the ideas management system will be given the necessary impetus. An ideas management system also needs clear structures, visible results and people to organize it. According to management consultant Mr Wehler, networkers are the best people to support staff with the implementation of their ideas and put them in touch with partners within the company. This is particularly true of suggestions that involve investment.

The success of an ideas management system depends on the workforce. 'It must be lived in practice and should be a core element of the corporate culture,' says Mr Wehler. In other words, each and every employee should adopt the improvement process as his own. This can only happen if ideas are valued. 'Monetary rewards are all right, but they should not be the main point,' Mr Wehler advises. Public recognition – such as praise in the staff magazine or personal thanks from top management – is more motivating.



Potenzial im Blick: Ideenmanagement braucht Führungskräfte als Mitspieler
All eyes on the ball: Ideas management needs senior managers' participation

Interview with Prof. Swetlana Franken

Swetlana Franken teaches business management at Bielefeld University of Applied Sciences and specializes in personnel management.

Why is ideas management important?

In the West in particular, there has been a structural shift since the 1970s from an industrial society to a service-driven society. This has brought with it new challenges for companies and their employees: quality and innovation are the key factors for competitiveness today. Ideas management is a way of identifying and boosting the potential of the workforce to bring creativity into their thoughts and actions.

Buzzwords like 'employee suggestion scheme' and 'continual improvement process' are not new in this context. What is different about ideas management?


Ideas management is a combination of the two traditional methods mentioned and follows an integrated approach involving all levels of the organization, rather than individual departments. The aims are to systematically collect ideas at the early stage of the innovation process and to include them in the corporate strategy.

How can this be achieved?

Simply renaming the old process is not enough. Integrated ideas management requires a new way of thinking. For example, innovative companies which have recognized this often work in networks – for the purposes of further training, to share creativity techniques and methodologies or to exploit synergies at product-development level. Their network partners include clients and suppliers as well as competitors.

Why does so much ideas potential in the workforce go to waste?

In many cases, employees are simply not asked. Yet they are the ones who are integrated into the processes on-site and are most aware of what could be improved. Senior management therefore needs to encourage the personal drive, or intrinsic motivation, of their employees. This is achieved through identification: when employees view corporate goals as their own. For this to happen, it is important that a company rewards employee suggestions.

 **INFOS** www.dp-dhl.com
⇒ Responsibility ⇒ Employees ⇒ Idea Management



Bunt wie die Basilikus-Kathedrale:
Die OTP Bank bietet ihren
Kunden vielfältige Services
Kaleidoscopic: OTP Bank's
services are as diverse as the
colours on St. Basil's Cathedral

Details machen den Unterschied

Die OJSC OTP Bank gehört in Russland zu den Marktführern im Privatkunden-Kreditgeschäft. Im Forderungsmanagement vertraut sie auf die Verlässlichkeit und die Professionalität von LLC EOS.

Alpinski im Winter und Kitesurfen im Sommer – sportliche Freizeitaktivitäten wie diese erfreuen sich in Russland wachsender Beliebtheit, sagen Branchenexperten in „impuls“, dem Magazin der Deutsch-Russischen Auslandshandelskammer. Als Gründe für den Fitnesstrend sehen sie die Erkenntnis, dass Sport

Teil eines gesunden Lebensstils ist und viele Bürger auch in Zeiten der Wirtschaftskrise nicht auf sportliche Aktivitäten verzichten wollen. Um diese zu finanzieren, werden nicht selten Kredite aufgenommen. Davon profitieren Geldinstitute wie zum Beispiel die OJSC OTP Bank, eine Privatkundenbank. Sie gehört zur internationalen OTP-Gruppe ▶

Lesen Sie weiter auf Seite 12

Details make a difference

OJSC OTP Bank is one of the top lenders in Russia's retail banking segment. When it comes to receivables management, it relies on the professionalism of EOS.

Alpine skiing in winter and kite surfing in summer – leisure sports like these are growing in popularity in Russia, say industry experts writing in 'impuls', the magazine of the German-Russian Chamber of Foreign Trade. They attribute the fitness trend to the fact that sport is part of a healthy lifestyle and lots of people will not give up sporting activities even in times of economic crisis, in many cases taking out loans to finance them. This benefits financial institutions like OJSC OTP Bank. The retail bank belongs to the international OTP Group based in Budapest, Hungary, which is one of the leading operators on the financial market of Central and Eastern Europe. The group entered the Russian market at the end of October 2006 by acquiring Investsberbank.

Ranked 4th out of 1000

The bank currently has more than two and a half million customers between Kaliningrad and Vladivostok who use the bank's 15,000 or so service points and online portal to take advantage of various services ranging from current accounts and Internet banking to trading on the Russian stock exchange. Its 12 per cent market share in the lending business for retail banking customers puts OTP Bank in fourth place out of the 1000 or so Russian banks in this segment. As Alexey Chernychoy, Collections Director in the Risk Management Department at OJSC OTP Bank, explains, 'In our planning for 2010 we opted for a change of strategy to give us a good position in specialist areas like instant loans, mortgages, credit card business and car financing, as well as in the general lending business.'

Things are looking up

OTP Bank's market environment is dominated by competition with the market leaders. Moreover, retail banks are currently finding it hard because large sections of the population mistrust them as a result of the financial crisis. They prefer to keep their savings at home rather than in a bank account. Despite this lack of capital, Russia's banks are better off than financial institutions in other countries. This can be seen in the banks' total profits of RUB 164 billion for the first four months of the year, a figure that is around five times as high as the total profits made by Russian banks in the same period of last year.

The financial crisis has not left OTP Bank totally unscathed. As Mr Chernychoy points out, 'Many of our retail banking customers lost their jobs as a result of the crisis. Now they don't have the means to service their loans and we don't get the revenue.' Nevertheless, the ▶

Drei Fragen an Mariusz Kloska, Geschäftsführer bei LLC EOS in Russland Three questions for Mariusz Kloska, Managing Director, LLC EOS in Russia



LLC EOS in Russland ist ein Spezialist für Forderungsmanagement. Das Unternehmen bietet seinen Kunden Forderungskauf, Debitorenmanagement, Inkasso, Sicherstellung und Verwertung an.

LLC EOS in Russia is a receivables management specialist, offering its clients debt purchase, arrears management, debt collection, recovery and realization services.

Die OJSC OTP Bank ist führend im Bereich Einzeldarlehen. Wie kam es zur Zusammenarbeit mit LLC EOS?

Im November 2008 suchte die Bank im Rahmen einer Ausschreibung einen Inkassodienstleister. LLC EOS beteiligte sich, konnte überzeugen und erhielt den Auftrag. Aktuell bereiten wir uns darauf vor, an der nächsten Ausschreibung teilzunehmen.

Mit welchen Services unterstützen Sie die OJSC OTP Bank beim Forderungsmanagement?

LLC EOS wickelt für die Bank das Inkasso bei privaten Schuldnern ab. Darüber hinaus bieten wir der OJSC OTP Bank einen regelmäßigen Austausch über die Qualität der Zusammenarbeit an und diskutieren Möglichkeiten, die Kooperation auszubauen.

Gibt es einen Unterschied bei der Zusammenarbeit mit Banken im Vergleich zu Unternehmen?

Ja, er liegt darin, dass die großen Banken in Russland bereits seit fünf Jahren mit Inkassodienstleistern kooperieren, während viele Unternehmen sich selbst um ihre überfälligen Außenstände kümmern.

OJSC OTP Bank is a top lender in the area of retail banking. How did the bank end up working with LLC EOS?

In November 2008 the bank was looking for a debt collection company and issued an invitation to tender. LLC EOS submitted a convincing bid and won the contract. At the moment we are waiting to take part in the next tender process.

What services do you provide to support OJSC OTP Bank in the area of receivables management?

LLC EOS handles debt collection from the bank's private debtors. We also offer OJSC OTP Bank a regular exchange of views on the quality of the partnership and discuss ways of extending our collaboration.

Are there any differences between working with banks and working with companies?

Yes, the large Russian banks have already been working with debt collection companies for five years, whereas many businesses handle their overdue accounts receivable themselves.

Continued on page 13



Gut aufgestellt: 9000 OTP-Bank-Mitarbeiter betreuen 2,5 Millionen Kunden
 Good line-up: 9000 OTP Bank employees look after 2.5 million customers

mit Hauptsitz im ungarischen Budapest, einem der Marktführer im Finanzmarkt in Zentral- und Osteuropa. Mit der Übernahme der Investsberbank Ende Oktober 2006 stieg die Gruppe in den russischen Markt ein.

Platz vier von 1000

Aktuell zählt die Bank mehr als zweieinhalb Millionen Kunden zwischen Kaliningrad und Wladiwostok. Diese nehmen in mehr als 15.000 Filialen sowie über das Onlineportal verschiedene Services vom Girokonto über Internetbanking bis hin zum Handel an der russischen Börse in Anspruch. Mit zwölf Prozent Marktanteil im Kreditgeschäft für Privatkunden liegt die OTP Bank in diesem Bereich auf dem vierten Platz der rund 1000 russischen Banken. Alexey Chernychoy, Bereichsleiter Inkasso der Abteilung für Risikomanagement bei der OJSC OTP Bank, erklärt: „In der Planung für 2010 haben wir uns für einen Strategiewechsel entschieden, um neben dem allgemeinen Kreditgeschäft in speziellen Bereichen wie bei Sofortkrediten, Hypotheken, im Kreditkartengeschäft und bei Autokrediten erfolgreich aufgestellt zu sein.“

Es geht bergauf

Das Marktumfeld der OTP Bank ist geprägt durch den Wettbewerb mit den Branchenführern. Dazu kommt, dass Privatkundenbanken es derzeit schwer haben. Große Teile der Bevölkerung misstrauen ihnen vor dem Hintergrund der Finanzmarktkrise. Das Ersparte bewahren sie lieber zu Hause auf, als es auf ein Konto einzuzahlen. Trotz dieses Kapitalmangels geht es Russlands Banken im weltweiten Vergleich besser als den Kreditinstituten anderer Länder. Das zeigt sich an deren Gesamtgewinn, der nach den ersten vier Monaten dieses Jahres

mit 164 Milliarden Rubel bereits rund fünfmal so hoch ist wie der Gesamtgewinn der russischen Banken des Vorjahres.

Zwar ist die Finanzmarktkrise nicht spurlos an der OTP Bank vorbeigezogen: „Viele unserer Privatkunden wurden aufgrund der Krise arbeitslos. Nun fehlen ihnen die Mittel, um ihre Kredite zu bedienen, und uns die Einnahmen.“ Trotzdem, so Chernychoy, konnte das Geldinstitut die Situation zum Teil für sich nutzen: „Da einige unserer Wettbewerber vom Markt verschwunden sind, haben wir die Chance bekommen, unseren Marktanteil im Privatkundengeschäft auszubauen.“

Ein hartes Auswahlverfahren

Diese Möglichkeit ergreift die OTP Bank mit der Unterstützung von LLC EOS in Russland. Seit November 2008 arbeiten der Spezialist für Forderungsmanagement und die Privatkundenbank zusammen. Die Partnerschaft begann mit einer Ausschreibung. „Wir waren auf der Suche nach einem zusätzlichen verlässlichen Partner für Inkassodienstleistungen, und EOS hat uns mit seiner professionellen Arbeitsweise überzeugt“, sagt Chernychoy. Die OTP Bank folgt in Bezug auf die Zusammenarbeit mit einem Dienstleister strengen Richtlinien und fordert zum Beispiel die Existenz einer effektiven Unternehmensstruktur und die Garantie, persönliche Daten zu schützen. Viele Konkurrenten konnten die Erwartungen im Gegensatz zu EOS nicht erfüllen.



„Wir möchten langfristige Partnerschaften mit unseren Kunden eingehen“
 ‘We would like to enter into long-term partnerships with our customers’

Alexey Chernychoy, Bereichsleiter Inkasso der Abteilung für Risikomanagement OJSC OTP Bank
 Alexey Chernychoy, Collections Director in Risk Management Division OJSC OTP Bank

Die Kooperation umfasst den Einzug der Forderungen ab dem 150. Tag nach Fälligkeit sowie für Konten, die geringfügig überzogen sind. Der OTP Bank stehen sämtliche LLC EOS Services vom Mahnen per SMS, Telefon und Vor-Ort-Besuch zur Verfügung. Einmal im Monat präsentieren beide Seiten die Ergebnisse der täglichen Arbeit. Zudem gibt es einen regelmäßigen Meinungsaustausch zur Bewertung der Servicequalität und zur Diskussion darüber, wie die Zusammenarbeit in Zukunft aussehen kann. „Wir sind zufrieden mit LLC EOS, das sehr gute Ergebnisse beim Forderungseinzug für geringfügig überzogene Konten erzielt hat. Trotzdem muss sich das Unternehmen stets neu beweisen, da wir unsere Aufträge per Ausschreibung vergeben“, sagt Chernychoy.

@ INFOS www.otpbank.ru



Konsumlust: Im Moskauer Feinkosttempel Jelissejew gibt man sein Geld für exquisite Lebensmittel aus. An appetite for consumerism: Jelissejew, Moscow's temple to fine food, sells exquisite delicacies

bank has been able to benefit to some extent from the situation: 'Some of our competitors have disappeared, which gave us the opportunity to expand our market share in the retail banking sector.'

Rigorous selection process

It is an opportunity OTP Bank is exploiting with the support of LLC EOS in Russia. The receivables management specialist and the retail bank have been collaborating since November 2008. The partnership began with a call for tenders. 'We were looking for another reliable partner for debt collection services, and EOS convinced us with its professional approach,' says Mr Chernychoy. OTP Bank follows strict rules in its collaboration with service providers, requiring, for example, the existence of an effective corporate structure and guaranteed protection of personal information. Many of EOS's competitors were unable to meet these expectations.

Good results

The contract includes the collection of receivables from the 150th day after they fall due and responsibility for accounts that are slightly

overdrawn. OTP Bank has access to all LLC EOS services, from text and telephone reminders to visits in person. Both parties present the results of their day-to-day work once a month. There is also a regular exchange of views to evaluate the service quality and a discussion about how the relationship can evolve in future. 'We are happy with LLC EOS, who have achieved very good results in recovering receivables on slightly overdrawn accounts. Nevertheless, the company has to keep proving itself because our contracts are granted via a tender process,' says Mr Chernychoy.



Russische Wahrung: Nach einem Kurseinbruch im Mai geht es fur den Rubel wieder bergauf

Russian currency: The rouble is getting stronger again following a drop in the exchange rate in May

Edles Nass

Ob japanisches Mineralwasser, tasmanische Regentropfen oder geschmolzener Gletscher: Wasser ist nicht gleich Wasser. Es unterscheidet sich in der Herkunft, im Geschmack, in der Verpackung – und im Preis.

Am liebsten trinkt Lars Hentschel Mineralwasser der Marke Châteldon: „Dieses französische Mineralwasser mit eigener Kohlensäure schmeckt weich und angenehm.“ Hentschel kennt sich bestens aus mit dem naturbelassenen Getränk. Er ist der Wassersommelier im berühmten Hamburger Luxushotel Atlantic. Dort können Gäste aus 40 Premiumwässern in der Wasserkarte wählen.

Der Trend zum Premiumwasser entstand vor etwa 25 Jahren in den USA. Dort war es schon lange üblich, eine Mineralwasserflasche dabeizuhaben. Nach und nach wurden Marke und Flaschenform zum Ausdruck von Geschmack und Lifestyle. Den Anfang machte das walisische Quellwasser der Marke Ty Nant. Die Flasche im kobaltblauen Design von Ross Lovegrove lässt sich auch als Vase oder

Kerzenständer weiterverwenden. Für die Schönen und Reichen aus Hollywood gab es bald die Marke Bling: Das Mineralwasser aus Tennessee wird – der Name lässt es vermuten – in einer mit funkelnenden Swarovski-Kristallen besetzten Flasche verkauft.

Pionier in Europa unter den exquisiten Wässern ist die norwegische Marke Voss, die ihr Gletscherwasser in einer von Calvin Klein designten Flasche präsentiert, die einem Parfumflakon ähnelt. Preis im Handel: etwa fünf Euro. Für Wasser der Marke Fillico aus dem japanischen Kobe müssen Genießer tiefer in die Tasche greifen. Die 150 Euro zahlen sie hier für die Flasche oder vielmehr für deren Verschluss: eine reich verzierte Goldkrone. „Es ist kein Wasser, das man selbst trinkt“, sagt Andreas Albrecht, der den Wassergroßhandel Sir Aqua führt und Kunden in ganz Europa mit Premiumwasser beliefert. „Man schenkt es zur Hochzeit und lässt Namen und Datum in die Krone eingravieren.“

Doch auch der Geschmack ist wichtig. Schließlich wird Premiumwasser in Europa vor allem in Hotels und Restaurants zum Wein getrunken – wie etwa das tasmanische Regenwasser der Marke Cloud Juice. „Die Insel südlich von Australien hat die sauberste Luft der Welt. Das Regenwasser ist daher extrem rein“, sagt Sommelier Hentschel. „Es schmeckt kaum salzig, da es keine Mineralien enthält.“

Kein Wasser ohne Geschichte

Beliebt sind zudem exotische Wässer. Hentschel: „Eisbergwasser etwa ist gefrorenes und wieder aufgetautes Regenwasser. Die Leute trinken es, weil es 30.000 Jahre alt ist.“ Die Geschichte des Wassers spielt beim Trinkvergnügen eine wichtige Rolle. „Die Quelle des Wassers Heartsease aus Wales entspringt in einem Feld mit wilden Stiefmütterchen. Der Legende nach spenden sie Trost. So wird Heartsease zum Wasser, das Liebeskummer heilt“, sagt der Wasserexperte.

Premiumwasser ist heute nicht nur in der Edelgastronomie en vogue. Wasserbars werden als Blickfang auf Messen wie der Internationalen Automobil-Ausstellung in Frankfurt immer beliebter. Wasserhändler Albrecht kennt den Grund: „Viele Besucher würden zwar lieber Whisky trinken. Aber wenn es ums Autofahren geht, ist das unpassend.“



Stilkone: Voss-Wasser gilt als idealer Begleiter zu edlen Speisen
Style icon: Voss water is regarded as an ideal accompaniment to good food

@ INFOS www.premiumwaters.com



Naturfrische: Feinschmecker schätzen die Reinheit von Gebirgsquellwasser
Naturally fresh: Connoisseurs appreciate the purity of mountain spring water

Fine waters

Japanese mineral water, Tasmanian raindrops, melted glaciers... not all waters are created equal. They differ in terms of their origin, taste, packaging – and price.

Lars Hentschel prefers drinking Châteldon mineral water: 'It is a French naturally sparkling mineral water with a smooth, pleasant flavour.' Mr Hentschel is a connoisseur of the natural beverage – he works as a water sommelier at Hamburg's famous luxury Hotel Atlantic, where guests can choose from a water menu containing 40 different premium waters. The trend towards premium brands began in the USA about 25 years ago. It had been the custom there for some time to carry a bottle of mineral water around. Gradually, the brand and bottle shape became a taste and lifestyle statement. It began with the Welsh spring water brand Ty Nant. The cobalt blue bottle designed by Ross Lovegrove can be reused as a vase or candle holder. For Hollywood's rich and beautiful there was soon another brand: Bling, a mineral water from Tennessee, is sold, as the name implies, in a bottle studded with sparkling Swarovski crystals.

The Norwegian brand Voss is a pioneer among the fine waters of Europe, presenting its glacier water in a bottle designed by Calvin Klein to resemble a perfume bottle. The retail price is around EUR 5. Water connoisseurs have to dig deeper into their wallets for Fillico water from Kobe in Japan. In this case, the EUR 150 price tag is primarily for the bottle, or rather the cap – an ornate gold crown. 'It's not water that you drink yourself,' says Andreas Albrecht, who runs Sir Aqua, a water wholesale business that supplies customers all over

Europe with premium water. 'You give it as a wedding present and have the names and date engraved in the crown.' But the taste is also important. After all, in Europe, premium water is mostly drunk with wine in hotels and restaurants – water like Cloud Juice, the Tasmanian rainwater brand. 'This island south of Australia has the cleanest air in the world, which means that its rainwater is extremely pure,' says Mr Hentschel the sommelier. 'You can hardly taste any salt because it doesn't contain any minerals.'

No water without history

Exotic waters are also popular. As Mr Hentschel explains, 'Iceberg water, for instance, is frozen rainwater that has melted again. People drink it because it is 30,000 years old.' The history of the water plays an important role in the drinker's enjoyment. 'The Welsh spring from which the Heartsease water comes has its source in a field of wild pansies, or heartsease. According to legend, they bring comfort. So Heartsease becomes a water that cures lovesickness,' says the water expert.

Premium water is no longer restricted to classy restaurants. Water bars are becoming increasingly popular as an eye-catching feature at trade fairs like the IAA international motor show in Frankfurt. Mr Albrecht, the water dealer, knows why: 'Lots of visitors would rather drink whisky, but that isn't appropriate in conjunction with cars.'

Warschau

Schlossplatz:
Beliebter Treffpunkt
mit Sigismund-Säule
Castle Square:
Popular meeting
place featuring Sigis-
mund's Column

Polens Metropole reizt seine Besucher mit einer bezaubernden Altstadt, vielen Parks und einem reichhaltigen Kulturangebot.



Es gibt so vieles, für das man Warschau einfach lieben muss: die pittoresken Gassen des alten Zentrums, die prächtigen Schlösser, die vielen Grünflächen und die gemütlichen Cafés. So geht es auch Piotr Kaczmarek. Der 37-Jährige wurde in der Metropole an der schönen Weichsel geboren, ging dort zur Schule und studierte an der Technischen Universität. Ans Weggehen hat er nie gedacht – warum auch? „Warschau zieht viele Leute wegen der Ausbildungsmöglichkeiten und der interessanten Jobs an“, sagt Kaczmarek. An der Hauptstadt Polens mit ihren knapp 1,7 Millionen Einwohnern stört ihn nur eins: „Der Verkehr auf dem morgendlichen Weg zur Arbeit“, sagt der Vater eines Sohnes, der mit seiner Familie in einer Wohnung 15 Minuten vom Zentrum entfernt lebt. Eine geschäftige Stadt mit so vielen Sehenswürdigkeiten, die gleichzeitig

eines der bedeutendsten Finanzzentren Osteuropas ist, kommt kaum ohne gelegentlich verstopfte Straßen aus.

Das Ende des 13. Jahrhunderts gegründete Warschau ist eine Stadt mit vielen Kulturen, die alle ihre Spuren hinterlassen haben. „Ich sehe da keinen Unterschied zu Berlin, Prag oder Stockholm“, sagt Kaczmarek. Den internationalen Einfluss spüre man besonders in der vielfältigen Küche. Russisch, französisch oder italienisch, auf einem Streifzug durch die City „findet jeder ein Restaurant, das seinen Erwartungen entspricht“, so Kaczmarek. Er selbst verbringt so viel Zeit wie möglich zu Hause mit seiner Familie, geht aber ebenso gerne gut essen oder schlendert durch das historische Zentrum, das auf der UNESCO-Liste als Weltkulturerbe steht. Hier gibt es viel zu sehen, zum Beispiel den Königspalast, das Nationalmuseum oder das Museum

Personalie **Personal information**



Piotr Kaczmarek arbeitet seit Anfang 2010 bei EOS KSI in Polen als Leiter der Abteilung Kundenservice. Der gebürtige Warschauer liebt es, mit seinem Sohn Fußball zu spielen oder mit der ganzen Familie durch die Altstadt zu bummeln. Sooft es geht, entspannt sich der 37-Jährige im Urlaub beim Windsurfen.

Piotr Kaczmarek has been working for EOS KSI in Poland as head of the customer service department since the beginning of 2010. Born in Warsaw, he loves playing football with his son and strolling through the historic city centre with the whole family. The 37-year-old likes to go on windsurfing holidays as often as possible.

Lesen Sie weiter auf Seite 18

Warsaw

The Polish capital delights visitors with its enchanting historic centre, its many parks and its wealth of cultural attractions.

There are so many reasons to love Warsaw: the picturesque streets in the historic city centre, the magnificent palaces, the many green spaces and the cosy cafés. Piotr Kaczmarski loves the city for all these reasons. The 37-year-old was born in this metropolis on the beautiful Vistula River, went to school here and studied at the Warsaw University of Technology. He has never once thought of leaving – and why should he? ‘Warsaw attracts lots of people because of its educational opportunities and interesting jobs,’ says Mr Kaczmarski. There is only one thing he does not like about Poland’s capital city with its population of nearly 1.7 million: ‘The traffic on the way to work in the morning,’ says the father-of-one, who lives with his wife and son in an apartment 15 minutes from the centre of town. A bustling city with so many places of interest that is also one of the most important financial centres in Eastern Europe can hardly hope to get away without the occasional traffic jam.

Founded at the end of the 13th century, Warsaw is a city of many cultures, all of which have left their mark. ‘I don’t see that this is any different from Berlin, Prague or Stockholm,’ says Mr Kaczmarski, who believes that the international influence is felt most keenly in Warsaw’s diverse cuisine. Everyone can find a restaurant to suit his taste on a stroll through the city centre – from Russian to French or Italian. Mr Kaczmarski spends as much time as possible at home with his family,



Barbakane: Die Festung wurde 1540 vom Venezianer Giovanni Battista entworfen
Barbican: The fortress was designed in 1540 by the Venetian Giovanni Battista

but also likes going out for meals and strolling through the historic central district, which is on the UNESCO list as a world cultural heritage site. There is lots to see here, including the Royal Castle, the National Museum and the Historical Museum of Warsaw. The town hall and the old city walls, plus the adjoining Renaissance-style Barbican fortress with its round towers, are also worth seeing. A few minutes’ drive away, Łazienki Park is an enticing setting for long walks. The 80-hectare park is the largest in Warsaw and offers enough variety for a day trip – not least because of the water palace. The baroque building was erected in the 17th century, originally as a bath house, and was extended to its current size at a later date. The palace appears to hover above the water, but is actually solidly built on an island.

City dwellers can find peace, tranquillity and unspoilt nature in the Białowieża National Park, which is about one and a half hours away. ‘It is a great place for anyone who likes riding or who likes to go cycling



Palast auf dem Wasser: Lustwandeln am Schloss und im Łazienki-Park
Palace on the water: A pleasant backdrop for a stroll in Łazienki Park



Traditionelles Restaurant: Piroggen, gefüllte Teigtaschen, schmecken allen
Traditional restaurant: Pierogi, Polish dumplings, are a popular dish

Continued on page 18

LIFE

für Stadtgeschichte. Das Rathaus und die alten Stadtmauern, an die die im Renaissancestil errichtete Barbakane-Festung mit ihren Rundtürmen angrenzt, sind ebenfalls einen Stopp wert. Ein paar Autominuten entfernt lockt der Łazienki-Park zu einem ausgiebigen Spaziergang. Der mit 80 Hektar größte Park Warschaws bietet genügend Abwechslung für einen Tagesausflug – nicht zuletzt wegen des Wasserpalastes. Der barocke Bau entstand im 17. Jahrhundert ursprünglich als Badehaus und wurde erst später auf seine heutigen Maße vergrößert. Das Schloss scheint über dem Wasser zu schweben, steht aber sicher auf einer Insel.

Ruhe, Einsamkeit und dazu eine unverfälschte Natur genießen die Stadtbewohner in dem rund eineinhalb Stunden entfernten Białowieża-Gebiet. „Ein großartiger Ort für alle, die gerne reiten oder mit der Familie Fahrrad fahren“, sagt Kaczmarski. Polens erster Nationalpark beherbergt 12.000 Tierarten, zu denen die seltenen Wisente zählen, die unter wissenschaftlicher Aufsicht gezüchtet werden. In Białowieża findet sich noch etwas, das es nirgendwo sonst in Europa gibt: urwüchsiger und einzigartiger Urwald. Geführte Touren bringen Wandergruppen zu den schönsten Flecken.

Musik und mehr

Kunst und Kultur haben im Warschauer Jahreskalender ihren festen Platz. Die Festivalsaison eröffnet im September mit dem sogenannten Warschauer Herbst, dem internationalen Festival der zeitgenössischen Musik. Anfang Oktober kommen die Kinoliebhaber auf ihre Kosten, wenn das Internationale Filmfestival beginnt. Es findet im November eine Fortsetzung in den Euroshorts, einem wichtigen Ereignis für die Fans von Kurzfilmen. Ende Oktober, zum dreitägigen Jazz Jamboree, sind die Jazz- und Bluesliebhaber an der Reihe, unter ihnen Piotr Kaczmarski. „Sicher werde ich zu einigen Events gehen, die Veranstalter haben eine Reihe toller Konzerte angekündigt“, sagt er. Er muss sich beeilen, denn wie jedes Jahr sind die Eintrittskarten äußerst begehrt.



Besondere Tierart: Im Białowieża Nationalpark leben seltene Wisente
Special species: A rare species of bison lives in Białowieża National Park

with the family,' says Mr Kaczmarski. Poland's first national park is home to 12,000 animal species, including the rare European bison, which is being bred under scientific supervision. Białowieża has something else not found anywhere else in Europe: unspoilt, unique virgin forest. Guided tours take walking groups to the most beautiful spots.

Music and more

Art and culture have a firm place in the Warsaw calendar. The festival season opens in September with Warsaw Autumn, the international festival of contemporary music. At the beginning of October it is the turn of cinema-goers with the start of the International Film Festival, followed in November by Euroshorts, an important event for fans of short films. At the end of October there is a three-day Jazz Jamboree for jazz and blues lovers, including Piotr Kaczmarski. 'I will definitely go to some events. The organizers have announced lots of great concerts,' he says. He will have to hurry because, as always, the tickets are highly sought after.

@INFOS www.e-warsaw.pl/2

Insider-Tipp Top tip

Praga: Das alte Viertel rechts der Weichsel kommt in vielen Reiseführern nicht einmal vor. Zwar sind die Häuser und Straßen noch nicht so schick renoviert wie in der Altstadt, dennoch sorgen unzählige Galerien, Szenetreffe und Bars für einen abwechslungsreichen Besuch. Der Zoo und der Różyckie-Basar, ein bekannter Trödelmarkt, befinden sich in Praga.

Praga: This old district on the east bank of the Vistula River is not even mentioned in many of the travel guides. Although the houses and streets are not as stylishly renovated as those in the historic centre, the countless galleries, trendy meeting places and bars make for a varied visit. The zoo and the Różycki bazaar, a well-known flea market, are also in Praga.



Gewinnspiel Competition

Das Hotel Polonia Palace liegt mitten im Zentrum und blickt auf eine bewegte Geschichte zurück.
 The Polonia Palace Hotel in the city centre can look back on an eventful past.

Prächtiger Palast **Magnificent palace**

www.poloniapalace.com

Als das Polonia Palace am 14. Juli 1913 erstmals öffnete, brachte sein Interieur im Louis-Stil viel Pariser Chic nach Warschau. Dank des feinen Restaurants wurde das Hotel in den Zwanzigerjahren zum Treffpunkt für Künstler und Politiker. Heute zieht das umfassend renovierte Haus Geschäftsreisende und Touristen gleichermaßen an. Neben der zentralen Lage überzeugt diese der Komfort der 206 Zimmer und Suiten. Der Sieger des EOS Gewinnspiels und eine Begleitperson verbringen ein Wochenende im Polonia Palace inklusive freier Nutzung des Fitnessbereiches.

When it first opened on 14 July 1913, the Polonia Palace with its Louis-style interior brought a great deal of Parisian chic to Warsaw. In the 1920s, thanks to its high-class restaurant, the hotel became a meeting place for artists and politicians. Today, the completely refurbished hotel welcomes business travellers and tourists who are attracted by the hotel's central location and the standard of comfort in its 206 rooms and suites. The winner of the EOS competition will win a weekend for two at the Polonia Palace, including free use of the gym.



Polonia Palace: Historische Fassade, moderne Zimmer und der festliche Saal
 Polonia Palace: Historic façade, modern rooms and banqueting hall

Das EOS Journal gratuliert Urs Hermann. Im Gewinnspiel aus Heft 1/10 hat er mit seiner Begleitung zwei Nächte in Madrid gewonnen.
 EOS Journal congratulates Urs Hermann, who won two nights for two people in Madrid in the competition in issue 1/10.

Der Gutschein kann nach Absprache mit dem Hotel Polonia Palace bis zum 31. Oktober 2011 eingelöst werden. Eine Auszahlung ist nicht möglich.
 The voucher can be redeemed before 31 January 2011 by arrangement with the Hotel Polonia Palace. The prize cannot be paid out in cash.

Preisfrage: Wie heißt das Unternehmen, mit dem EOS CCA seine Aktivitäten an der Westküste der USA ausweitet?
 Prize question: With which company is EOS CCA expanding its activities on the west coast of the US?

Antwort:

Answer:

Name, Vorname **Surname, first name**

PLZ, Wohnort **Postcode, town**

Firma **Company**

Land **Country**

Straße, Hausnummer **Address**

E-Mail-Adresse **E-mail address**

Alle bis zum 31. Oktober 2010 eingehenden Antworten nehmen an der Verlosung teil. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen. Mitarbeiter von Unternehmen der EOS Gruppe dürfen nicht teilnehmen. Der Gewinner wird schriftlich benachrichtigt.

Bitte antworten Sie uns **Please reply to us on:**

Fax: +49 40 468832-32

E-Mail: dethlefs@jdb.de

All answers that reach us by 31 October 2010 will be entered in the draw. Any recourse to courts of law is excluded; employees of companies of the EOS Group are not allowed to take part. The winner will be notified in writing.



Helping Hands



IFC, eine Organisation der Weltbankgruppe, und die EOS Gruppe gehen künftig gemeinsam das wachsende Problem notleidender Kredite in Mittel- und Osteuropa an. Ziel der Kooperation ist es, die Übernahme und die Ablösung zahlungsgestörter Forderungen zu finanzieren sowie die Kreditvergabe an Unternehmen und Konsumenten in dieser Region zu verbessern. Weitere Informationen unter:

www.ifc.org und www.eos-solutions.com

IFC, a member of the World Bank Group, and the EOS Group are joining forces to address the growing problem of nonperforming loans in Central and Eastern Europe. The aim of the partnership is to finance the acquisition and redemption of nonperforming receivables and to improve business and consumer lending in the region. Further information can be found at:

www.ifc.org and www.eos-solutions.com