



**GFKL Financial Services AG**

Limbecker Platz 1  
 45127 Essen  
 Franz Walch  
 franz.walch@gfkl.com  
 Tel.: +49(0)2 01/1 02-12 96  
 www.gfkl.com

<b>Mitarbeiter</b>	rund 1.500, davon 400 im Ausland
<b>Standorte</b>	Essen (Konzernzentrale), Düsseldorf, Wuppertal, Hamburg, Kevelaer, München, Hamm, Köln, Dresden, Berlin, Krefeld, Meerbusch; Standorte in Italien, Spanien, Portugal
<b>Umsatz</b>	850 Mio. Euro (2008)
<b>Fachrichtungen</b>	Betriebs- und Volkswirtschaft mit Finanzhintergrund, (Wirtschafts-)Informatik, Versicherungswirtschaft, Jura, Wirtschaftsingenieurwesen
<b>Einstellungen 2010</b>	100–150, davon 20 Hochschulabsolventen bzw. Trainees
<b>Einstiegsgehalt</b>	individuell, je nach Position und Qualifikation
<b>Internationale Einsätze</b>	ja
<b>Praktika</b>	ja
<b>Studienabschlussarbeiten</b>	ja, auch Promotionen möglich

<b>Entwicklungsmöglichkeiten</b>	★ ★ ★ ★ ★
<b>Jobsicherheit</b>	★ ★ ★ ★ ★
<b>Marktposition &amp; Image</b>	★ ★ ★ ★ ★
<b>Unternehmenskultur</b>	★ ★ ★ ★ ★
<b>Vergütung</b>	★ ★ ★ ★ ★
<b>Work-Life-Balance</b>	★ ★ ★ ★ ★

## GFKL Financial Services AG



Die 1992 gegründete GFKL Financial Services AG in Essen ist ein moderner Finanzdienstleister mit den Geschäftsbereichen Forderungsmanagement und Software. Die Kompetenz der Unternehmensgruppe im Inkasso reicht von der treuhänderischen Betreuung von Handels- und Kreditforderungen bis zur Bewertung, Übernahme und Abwicklung von Konsumenten- und Immobiliendarlehen. Mit einem derzeit betreuten Forderungsvolumen von rund 23 Milliarden Euro ist GFKL das zweitgrößte Inkassounternehmen in Deutschland. Im Technologiesegment bietet GFKL moderne Softwarelösungen für den vollständigen Kreditprozess von Banken sowie für die gesamte Wertschöpfungskette von Versicherungen an, ergänzt um Lösungen für automatisierte Mahnverfahren von Industrieunternehmen und des öffentlichen Sektors.

### Chancen erkennen und wahrnehmen

„Ich kann mich sehr gut mit meiner Arbeit identifizieren. Einerseits sind wir Mittler zwischen Auftraggeber und Schuldner, andererseits tragen wir dazu bei, dass wirtschaftliche Schäden gemindert werden“, sagt Christiane Porger, Abteilungsleiterin Forderungsmanagement der GFKL-Tochter Sirius Inkasso. Mit dem Ausstieg aus dem Leasinggeschäft infolge der Finanz-

»

marktkrise hat die GFKL ihr Geschäftsmodell den aktuellen Rahmenbedingungen angepasst. GFKL konzentriert sich auf die wachstumsstarken Geschäftsbereiche Forderungsmanagement und Software. Über 1.000 der rund 1.500 Mitarbeiter sind im Geschäftsbereich Inkasso tätig, weitere 320 im Softwareumfeld. Hierzu gehören unter anderem die Tochtergesellschaften ABIT und GENEVA-ID. In 20 europäischen Ländern setzen Unternehmen IT-Lösungen von GENEVA-ID ein. GFKL ist mit seinen IT-Anwendungen Marktführer in der deutschen Kreditwirtschaft. 70 Prozent aller Sparkassen und alle großen deutschen Banken sowie 5 Landesbanken zählen in diesem Bereich zu den Kunden von GFKL.

Für die Jahre 2010 und 2011 wird mit einem weiteren Anstieg der Überschuldung von Privathaushalten gerechnet. Personalleiter Franz Walch betont jedoch, dass dies allein den Erfolg der GFKL-Gruppe nicht nachhaltig bestimme. Vielmehr steigen die Ansprüche von Auftraggebern an die Effizienz des Forderungsmanagements und damit an den Dienstleister. GFKL erfüllt diese Ansprüche, indem das Forderungsmanagement gegen eine Provision im Outsourcing übernommen wird oder Mandate gekauft und auf eigenes Risiko verwaltet werden. Mit der Übernahme von 640.000 titulierten Versandhandelsforderungen rückte GFKL 2008 zum zweitgrößten Inkassoanbieter Deutschlands auf. Im Markt werde dies aufmerksam beobachtet, deswegen sehe man gute Chancen für eine dauerhaft steigende Nachfrage, so die Einschätzung von Franz Walch. Banken und Sparkassen zeigen zunehmend Interesse daran, weitere Inkassodienstleistungen auszulagern, um damit Kosten zu reduzieren, Liquidität zu gewinnen und die Bilanzen zu bereinigen.

## Stetig dynamisches Wachstum

Die Anzahl der beschäftigten Mitarbeiter in den Kerngeschäftsbereichen ist in den letzten Jahren kontinuierlich angestiegen. Dabei ist zu berücksichtigen, dass interne HR-Dienstleistungen gruppenübergreifend als „shared services“ für die verschiedenen Tochtergesellschaften erbracht werden. Hier handelt es sich um eigenständige Unternehmen, die zum Teil in die GFKL-Gruppe integriert wurden, oder aber auch um ehemalige Inkassoabteilungen, beispielsweise von Bank- oder Versicherungskonzernen, die ausgelagert wurden und in der GFKL aufgingen.

**„Der Nutzen unserer Personalentwicklung spiegelt sich in bedarfsgerechten Maßnahmen, die mit hohem Praxisbezug konzipiert sind.“**

Andreas Müller, Leiter Personalentwicklung

Auf diese Weise entstand 2004 etwa die Sirius Inkasso, die in 2009 um weitere 50 Mitarbeiter wuchs.

So prägt ein steter Zuwachs an neuen Mitarbeitern die Dynamik innerhalb der GFKL-

Gruppe. Der Altersdurchschnitt der Mitarbeiter liegt bei circa 33 Jahren, und besonders im Inkassobereich überwiegt der weibliche Anteil der Beschäftigten – auch in Führungspositionen. Darauf geht GFKL unter anderem mit dem Angebot von Teilzeitarbeit ein und bemüht sich, den Kontakt während der Elternzeit, etwa mit regelmäßigen Informationen über fachliche Verän-

derungen und das Geschehen im Unternehmen, zu pflegen sowie mit frühzeitigen Schulungen die Rückkehr in den Beruf zu erleichtern.

## Werte für eine erfolgsorientierte Gemeinschaft

Zur Ausgestaltung einer übergreifenden Unternehmenskultur hat GFKL Leitlinien formuliert. Diese dienen unter anderem als Bewertungskategorien im Vergütungs- oder Personalentwicklungssystem und sind Grundlage für das alltägliche Miteinander. Zu den Leitsätzen gehören etwa: „Chancen erkennen und wahrnehmen“, „Sich einsetzen, um auch über den Arbeitsbereich hinaus Verantwortung für den gemeinsamen Erfolg zu übernehmen“ oder „Einen Beitrag zu einer Umgebung leisten, in der gerne gearbeitet wird“. Leistungsanreize bieten, abhängig von den Unternehmensergebnissen und persönlichen Ergebnissen, variable Bonuszahlungen und unterschiedliche Nebenleistungen. Beurteilungsgrundlage dafür sind vereinbarte Ziele, die konkret, messbar, erreichbar, akzeptiert und mit Terminen versehen sind. Zielkategorien sind neben den wirtschaftlichen Ergebnissen auch die Qualitäts- und Prozessverbesserung sowie die persönliche Entwicklung auf Basis der GFKL-Leitlinien.

Wie die Unternehmensleitlinien wirken, schildert Teamleiterin Silvana Sansosti: „Die Proceed Collection Services GmbH (PCS) ist seit 2006 Mitglied der GFKL-Gruppe und über-

**„Ich habe das Gefühl, etwas zu tun, das mich persönlich sehr zufriedenstellt. Auch der herzliche und freundschaftliche Umgang macht die Arbeit hier sehr reizvoll.“** Silvana Sansosti, Teamleiterin, Proceed Collection Services GmbH

nimmt die Verwaltung, Bearbeitung und den Einzug notleidender Konsumentendarlehen. Von Anfang an wurde darauf geachtet, dass wir zusammenfinden. Dazu wurden viele Gelegenheiten geschaffen, und noch heute trägt das jährlich stattfindende PCS-Sommerfest dazu bei. Im Alltag macht das Du den Umgang viel einfacher, das funktioniert über alle Hierarchieebenen. Bei uns stehen alle Türen offen, auch die der Geschäftsführung oder des Vorstands. Wer Unterstützung sucht oder eigene Ideen einbringen möchte, findet immer ein offenes Ohr.“

Im Oktober 2005 fing Silvana Sansosti als Sachbearbeiterin bei der PCS an. Seit August 2009 ist sie nun Leiterin eines siebenköpfigen Teams in der Kreditabwicklung. Überwiegend sind es solche Team- und Abteilungsleiterfunktionen, aus denen sich Perspektiven für Nachwuchsführungskräfte ergeben, kommentiert Franz Walch. „Von Anfang an wurde dankbar aufgenommen, dass ich meine Erfahrung mit eigenen Vorschlägen einbringe. Nicht jeder Vorschlag ist umsetzbar, aber in den Gesprächen darüber kommt man immer auf ein besseres Ergebnis als zuvor. Das stimmt einen zufrieden“, sagt Silvana Sansosti. Auf ihre Rolle als Führungskraft wurde sie gezielt mit Seminaren und einem Coaching vorbereitet. „Vorgesetzte und Kollegen haben mir ebenfalls Unterstützung angeboten“, so Silvana Sansosti. Als Führungskraft verstehe sie sich als Personalentwicklerin ihrer Mitarbeiter. „Wichtig ist dabei das jährliche Mitarbeitergespräch. Es vermittelt, wo man in der Entwicklung steht, welche Ziele noch erreicht werden

»

können. Zielorientierung fördert Motivation und Eigeninitiative“, betont die Teamleiterin. „Ich habe das Gefühl, etwas zu tun, das mich persönlich sehr zufriedenstellt. Das ist auch bei vielen meiner Kollegen so“, zieht sie Bilanz. „Auch der herzliche und freundschaftliche Umgang macht die Arbeit hier sehr reizvoll.“

## **Allrounder im Massengeschäft**

Dass bei GFKL ein so gutes Miteinander herrscht, liegt auch an Führungskräften wie Christiane Porger. Ursprünglich war die gelernte Rechtsanwaltsgehilfin Sachbearbeiterin und ab 2002 Teamleiterin im Forderungsmanagement der Victoria Versicherung. Im Zuge eines Betriebsübergangs 2004 zur Sirius Inkasso behielt sie diese Funktion bei und wurde in 2008 zur Leiterin der Abteilung Forderungsmanagement befördert. Dass sie einmal eine Abteilung mit über 75 Mitarbeitern leiten würde, hätte sie sich zuvor nicht träumen lassen. Doch eine Förderung mit Coaching, Seminaren und den regelmäßigen Rückmeldungen aus dem „GFKL-270°-Feedback“, das für Führungskräfte obligatorisch ist, hat Christiane Porger zu dieser neuen Rolle, in der sie ganz aufgeht, befähigt.

Über das jährliche Feedbackgespräch hinaus sucht sie immer wieder den Meinungsaustausch mit Mitarbeitern, um Stimmungen aufzufangen und ihnen Rückmeldung über ihre Leistung zu geben. Stellt sie fest, dass Mitarbeiter zu viele Überstunden ansammeln, geht sie den Ursachen auf den Grund. Individuelle Ansprache und auch Schulungen helfen dabei, sich zu verbessern. „Manchmal ist auch ein Bewusstseinswandel nötig, wenn ein Einzelkämpfer meint, stets alles allein bewältigen zu müssen.“ Angestrebt seien vielmehr Teams, in denen die Mitarbeiter sich gegenseitig unterstützen und Eigeninitiative entfalten können. „Wir setzen auf Allrounder“, sagt die Abteilungsleiterin. Jobrotation betrachtet sie als eine wichtige Personalentwicklungsmaßnahme. „Dabei gilt die Prämisse, einen Mitarbeiter in eine Position zu bringen, die ihm liegt und ihn fordert, ohne zu überfordern.“ So sei es etwa auch möglich, sich als Spezialist für ein anderes Fachgebiet zu profilieren.

Bei Sirius Inkasso werden täglich unter anderem 25.000 Briefe automatisiert und weitere 6.000 als individuell ausgearbeitete Anschreiben versandt. Die Korrespondenz, die Dokumentation der Bearbeitungsfälle und die Arbeit der Callcenter, über die Schuldner kontaktiert werden, sind ohne begleitende Softwarelösungen nicht zu bewältigen. „Es gehört zu unserem Erfolgsgeheimnis, dass wir über Fachleute verfügen, die bei der Entwicklung von Softwareprodukten und IT-gestützten Dienstleistungen zwischen der IT und unseren Fachabteilungen übersetzen können“, sagt Christiane Porger. Auftraggebern werde auch ein indirekter Zusatznutzen geboten, etwa indem Beziehungen zwischen Versicherung und Kunden „geheilt“ werden und Versicherungsvertreter die Chance bekommen, ihre Verkaufsprovisionen zu realisieren, wenn Policen schließlich doch noch bezahlt werden.

## Konsequentes Kompetenz-Insourcing

Auch in den nächsten Jahren hat GFKL im Zuge von Effizienzsteigerungen und weiterem Wachstum Veränderungsprozesse zu bewältigen. Andreas Müller, seit Ende 2008 Leiter der Personalentwicklung, hat den internen Wissensaustausch und die Weiterbildung mit einigen Neuerungen systematisiert. Etwa mit der GFKL-Akademie. Gruppenübergreifend sollen damit die weiteren Optimierungs- und Entwicklungsprozesse begleitet werden. Eine Vielzahl neuer Seminare sind nach einer Bedarfsanalyse in Gesprächen mit Mitarbeitern und Führungskräften entwickelt worden. Das Angebot umfasst fachliche Themen und fachübergreifende Seminare wie etwa zur Förderung methodischer Kompetenzen oder zur Persönlichkeitsentwicklung. Das Modell „interner Referent“ ist für Andreas Müller ein weiterer Baustein, mit dem es gelinge, die Unternehmensleitlinien mit Leben zu füllen. Es nutzt die ausgeprägte Bereitschaft der Mitarbeiter, ihr Wissen an andere weiterzugeben. Mit einer vorbereitenden Qualifizierungsmaßnahme werden interne Referenten methodisch und didaktisch fit für die Aufgabe gemacht und dadurch befähigt, die Wissensvermittlung auf hohem Niveau durchzuführen. „Weil diese internen Referenten über Gesellschaftsgrenzen hinweg in der GFKL-Gruppe tätig sind, tragen sie zudem zum besseren gegenseitigen Verständnis und zur Vernetzung bei“, erläutert Andreas Müller.

**„Klare und erreichbare Zielvorgaben sind wichtige Motivationsfaktoren.“**

Christiane Porger, Abteilungsleiterin  
Forderungsmanagement, Sirius Inkasso GmbH

Sich sowohl in als auch zwischen den Gesellschaften zu entwickeln ist die Perspektive,

die die GFKL Hochschulabsolventen bietet – im Inkasso- und Softwarebereich ebenso wie in den Holdingfunktionen Rechnungswesen, Controlling, Finanzen, IT und Personalmanagement. Neben der Teilnahme an internen Qualifizierungsmaßnahmen besteht auch die Möglichkeit, berufsbegleitende Studiengänge zu belegen. „Dieses Modell findet großen Zuspruch“, so Andreas Müller. Im Softwarebereich setzt GFKL auch auf die Einarbeitung von Quereinsteigern und Interessenten aus Umschulungsmaßnahmen. Viele Ansatzpunkte also für Menschen, die Weiterbildung als Chance für sich und das Unternehmen begreifen.

