

PRESSEMITTEILUNG

Bertelsmann prüft strategische Optionen für CRM-Geschäfte von Arvato

- **Überprüfung erfolgt im Rahmen der Bertelsmann-Konzernstrategie**
- **Optionen umfassen Partnerschaften sowie vollständigen oder teilweisen Verkauf**
- **CRM-Geschäft im französischsprachigen Raum wird auch künftig von Bertelsmann geführt**
- **Bertelsmann-CEO Thomas Rabe: „Möchten CRM-Geschäfte nachhaltig stärken“**

Gütersloh, 31. Januar 2018 – Bertelsmann prüft ab sofort verschiedene Optionen für die Weiterentwicklung des Bereichs Customer Relationship Management (CRM) seiner Dienstleistungstochter Arvato. Aufsichtsrat und Vorstand des internationalen Medien-, Dienstleistungs- und Bildungsunternehmens haben heute einen entsprechenden Prozess beschlossen. Die Prüfung schließt Partnerschaften sowie den kompletten oder auch teilweisen Verkauf der CRM-Geschäfte ein. Ausgenommen von dem Prozess ist das Arvato-CRM-Geschäft im französischsprachigen Raum, das auch in Zukunft von Bertelsmann geführt wird. Der Prozess wird mehrere Monate in Anspruch nehmen.

Thomas Rabe, Vorstandsvorsitzender von Bertelsmann, sagte: „Bertelsmann verfolgt eine Konzernstrategie mit dem Fokus auf Transformation und Wachstum. Unser Unternehmen ist dadurch heute deutlich wachstumsstärker, digitaler, internationaler und vielfältiger als noch vor einigen Jahren. Der Umsatzanteil wachstumsstarker Geschäfte, in die wir seit 2011 mehr als 4 Mrd. Euro investiert haben, ist seitdem von 20 auf über 30 Prozent gestiegen und soll mittelfristig 40 Prozent betragen. Im Rahmen dieser Konzernstrategie prüfen wir nun verschiedene Optionen für die CRM-Geschäfte von Arvato, darunter Partnerschaften sowie einen kompletten oder teilweisen Verkauf. Unser Ziel ist es, die Arvato-CRM-Geschäfte mit ihrem Potenzial nachhaltig zu stärken.“

Thomas Rabe weiter: „Die CRM-Geschäfte von Arvato wachsen profitabel und sind für namhafte Kunden in Branchen wie IT und Hightech, Telekommunikation sowie Banken und Versicherungen tätig. Sie verfügen über marktführende Positionen sowie Wachstumspotenzial. In den vergangenen Jahren haben wir beträchtlich in unsere CRM-Geschäfte investiert, unter anderem in die digitale Transformation. Wir sind überzeugt, dass der nun startende Prozess neue Chancen für die langfristige Ausrichtung der CRM-Geschäfte aufzeigen wird und die Geschäfte für verschiedene externe Partner interessant sind. Wir sind uns dabei der Verantwortung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie für unsere Kunden in diesen Geschäften bewusst. Das französischsprachige CRM-Geschäft hat sich seit Jahren erfolgreich mit einem Partner entwickelt und wird auch künftig von Bertelsmann geführt.“

Arvato CRM Solutions ist neben Arvato SCM Solutions (Logistikdienstleistungen), Arvato Financial Solutions (Finanzdienstleistungen) und Arvato Systems (IT-Dienstleistungen) eine von vier Arvato-Geschäftseinheiten. Arvato CRM tätigt diverse Dienstleistungen rund um das Management von Kundenbeziehungen für Unternehmen, darunter etwa der Betrieb von Service-Centern mit Lösungen wie Live-Chats, Video-Identifikationsverfahren und Moderation von Social-Media-Kanälen. Die Gruppe beschäftigt – das französischsprachige Geschäft ausgenommen – an mehr als 90 Standorten weltweit etwa 36.000 Mitarbeiter und bietet Service-Lösungen in mehr als 30 Sprachen an. 2017 erwirtschaftete die Gruppe außerhalb des französischsprachigen Raums rund 1 Mrd. Euro Umsatz.

Über Bertelsmann

Bertelsmann ist ein Medien-, Dienstleistungs- und Bildungsunternehmen, das in rund 50 Ländern der Welt aktiv ist. Zum Konzernverbund gehören die Fernsehgruppe RTL Group, die Buchverlagsgruppe Penguin Random House, der Zeitschriftenverlag Gruner + Jahr, das Musikunternehmen BMG, der Dienstleister Arvato, die Bertelsmann Printing Group, die Bertelsmann Education Group sowie das internationale Fonds-Netzwerk Bertelsmann Investments. Mit 116.000 Mitarbeitern erzielte das Unternehmen im Geschäftsjahr 2016 einen Umsatz von 17,0 Milliarden Euro. Bertelsmann steht für Kreativität und Unternehmergeist. Diese Kombination ermöglicht erstklassige Medienangebote und innovative Servicelösungen, die Kunden in aller Welt begeistern.

Für Rückfragen:

Bertelsmann SE & Co. KGaA

Andreas Grafemeyer
Leiter Medien- und Wirtschaftsinformation
Tel.: +49 5241 80-2466
andreas.grafemeyer@bertelsmann.de