

SAMMANFATTNING AV 2009



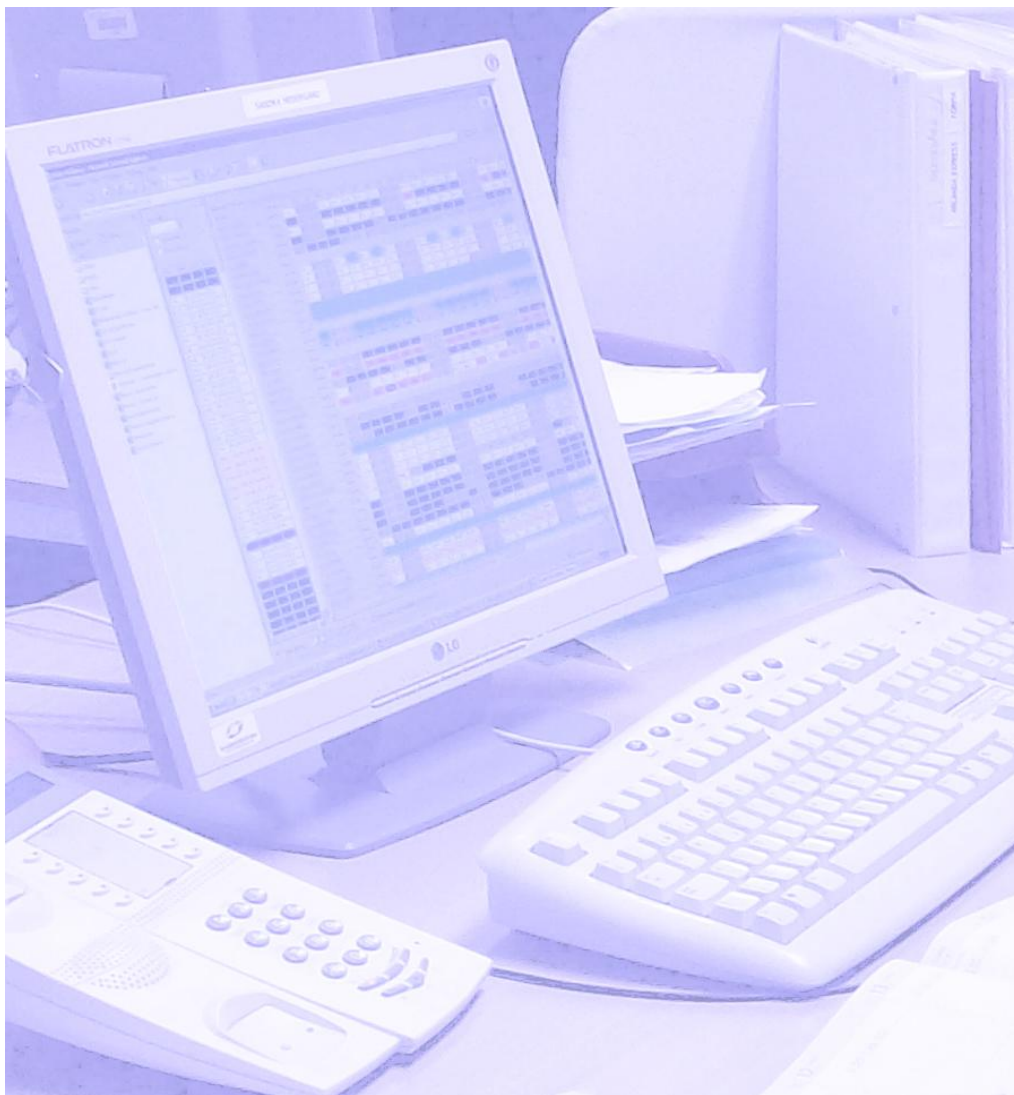
INNEHÅLL

ÅRET I KORTHET	3
VD HAR ORDET	4
AFFÄRSIDÉ OCH VISION	5
Affärsidé	5
Vision.....	5
KONCERNEN	6
Historik.....	6
Verksamhet.....	6
Framtidsutsikter	6
MEDARBETARE.....	7
Utbildning.....	7
Ålders- och könsfördelning	7
Hälso- och Sjukvård.....	7
Jämställdhet	7
FINANSER	8
TEKNIK.....	9
VÄXEL	10
KUNDTJÄNST	11
LEDANDE BEFATTNINGSHAVARE	12



ÅRET I KORTHET

- Bolagets nettoomsättningen ökade kraftigt under fortsatt goda vinstförhållanden. Totalt för 2009 blev omsättningen MSEK 91, en ökning med 40%.
- Antalet anställda minskade med 40%. I snitt för 2008 var 128 FTE anställda hos Xzakt.
- Under 2009 gjordes ytterligare investeringar i teknik för att möta framtida tillväxt.
- Nytt hyreskontrakt skrevs för Gävlekontoret, där ytan utökades med ca 80%.
- Ny verksamhetschef, Gunnar Karlsson, anställdes.



Viktiga händelser efter årets utgång

Under början av 2010 gick kollektivavtalet med SEKO ut, varpå Xzakt passade på att byta till att teckna branschavtal med Unionen istället. Syftet med detta är för att anpassa villkoren till att bli marknadsmässiga.

VD HAR ORDET

2009 blev ett händelserikt år för Xzakt, där vi fick uppleva en mycket stark tillväxt. Mycket av tillväxten var ackumulerad under 2008, ett år fyllt av oro och osäkerhet i största allmänhet på marknaden. 2009 blev det år som många beslutsfattare på större företag bestämde sig för att skaffa sig en optimerad kostnadskontroll genom att låta Xzakt hantera deras kundtjänst.

Under året har vi jobbat oerhört intensivt med att anpassa våra processer för den större verksamheten, rekryterat personal, förstärkt den tekniska maskinparken och tagit in en ny verksamhetschef. Det har varit lärorikt att jobba under ett så pass snabbt tempo, och ändå behålla den höga nivå av kvalitet som vi alltid lever upp till.

Vid årsskiftet hade vi en omsättningstakt på över MSEK 110. Det har gjort att vi allt mer tydligt blivit en attraktiv leverantör för några av landets största företag i vad gäller outsourcing av kundtjänst. För att möta upp dom utökade krav på bland annat flexibilitet och språkkompetenser som detta innebär kommer vi med en tidshorisont av 1 till 2 år titta på att öppna ytterligare en produktion, denna gång i södra Sverige.

Vi ser att det blir allt mer tydligt att framgång i upphandlingar inom vårt område ligger i att kunna leverera

kvalitet och skapande av mervärden. Detta är något som Xzakt jobbat med som kärnfokus ända sedan start, och som gör att vi fortfarande jobbar med många av dom kunder vi fick under vårt första verksamhetsår, för 9 år sedan.

Vi utvecklar löpande vår struktur och våra processer för att kunna anpassa oss till alla dom olika typer av produkter, tjänster, företagskulturer och krav som vi jobbar under med våra drygt 350 uppdragsgivare. Dom förutsättningar vi jobbar under kräver att vi alltid är i framkant inom alla våra områden. Vi kan aldrig hämta ikapp en förlorad dag, och det är därför avgörande att vi hela tiden har nöjda kunder för att kunna fortsätta växa.

Personalen är det viktigaste vi har, och vi skulle inte bli den allt större organisation vi blir för varje år om vi inte hade den personal vi har. Jag vill tacka alla medarbetare för goda insatser under ett mycket händelserikt och utvecklande år. Jag vill också tacka våra kunder för ett mycket fint och gott samarbete. Ser mycket framemot fortsatt framgångsrika relationer under många år framöver.

Stockholm

Gunilla von Platen



AFFÄRSIDÉ OCH VISION

”Att erbjuda företag kunskap, system och bemanning för kvalificerad kundkommunikation via samtal och/eller andra interaktiva kanaler samt ta ett hel- eller delansvar för att utveckla uppdragsgivarens kundrelationer till en klar konkurrensfördel”

Affärsidé

Xzakt Kundrelation skall tillföra mervärde till egna kunder och partners inom IT industrin. Som länk mellan nätoperatörer och marknaden definieras vi internationellt som en ”Value Added Service Provider” och i rollen som Extern Service resurs ”Outsourced Customer Service Provider”.

En vanlig ”svensk” benämning på bolag liknande Xzakt är kundservicebyrå eller ”Contact Center” som till skillnad mot ”Call Centers” arbetar med alla former av kontaktmedia mot slutkund. Kommunikationen sker via telefon, E-post, fax, post eller Webinteraktion/chat på ett mycket sofistikerat sätt.

Vision

Xzaks framtidsvision är att fortsätta växa med bibehållen hög servicenivå och kvalitet. Bolaget vill fortsätta att vara ett av de ledande företagen i sin bransch och förbli den mycket drivande, flexibla och lyhörda organisation bolaget är idag. Bolaget skall vara bäst på att utveckla kundrelationer samt kontinuerligt skapa mervärde för bolagets kunder.

Bolaget skall vara en av de tre främsta aktörerna inom den s.k. Contact Center branschen inom Norden.

KONCERNEN

Historik

Bolaget har på nio år tillsammans med våra kunder, bl. a. flera av Sveriges främsta bolag, byggt upp ett av Sveriges starkaste företag inom Contact Center med inriktning på ett högkvalitativt utbud av tjänster. Xzakt hade redan vid starten en klar och tydlig strategi. Tvärtemot stora delar av den s.k. Contact Center- och Call Center branschen valde bolaget att starta sin verksamhet på en icke traditionell bidragsort. Det främsta skälet till att vi valde Skellefteå och Gävle var att dessa städer med sina högskolor har ett stort utbud av kvalificerad arbetskraft.

Verksamhet

Som det drivande entreprenörsbolag vi är tar vi ett helhetsansvar, ställer krav och engagerar oss helhjärtat i våra uppdragsgivares verksamhet för att nå kvalitet och effektivitet. Vår unika kompetens av kundserviceverksamhet, både organisatoriskt och teknisk, ger oss bästa förutsättningar att leverera helhetslösningar för alla tänkbara interaktioner och kontakter inom kundservice. Vi jobbar mot över 350 uppdragsgivare, såväl små bolag som en god portion av landets börsnoterade bolag, inom alla branscher.

Framtidsutsikter

Tillväxten för 2010 kommer att vara begränsad av den starka tillväxt som bolaget upplevt under 2009. Större delen av bolagets resurser har fått tillägnas att hantera den kraftigt ökade arbetsvolymen och personalstyrkan.

Under Q2 2010 kommer ett uppdrag med förväntad årsomsättning av ca MSEK 5.



MEDARBETARE

Utbildning

Bolaget har bestämda kvalitetskriterier för rekrytering av handläggare, telefonister och säljare. All personal genomgår intervjuer och tester. Bolaget ger de utvalda medarbetarna en utbildning som ger bl.a. kunskap om:

- Bolagets affärsidé, mål och strategier.
- Kundernas behov, servicekänsla, attityd och kundmedvetenhet.
- Försäljningsteknik, intresseväckare, argumentation, avslut.
- Telefoni och Call Centerteknik.
- Interaktionsstöd för e-post, Web-Chat, fax, IP-uppkoppling etc.
- Abonnemangstjänster och specialistuppdrag.
- Ergonomi, röstvård samt tillämpliga språk.

Ålders- och könsfördelning

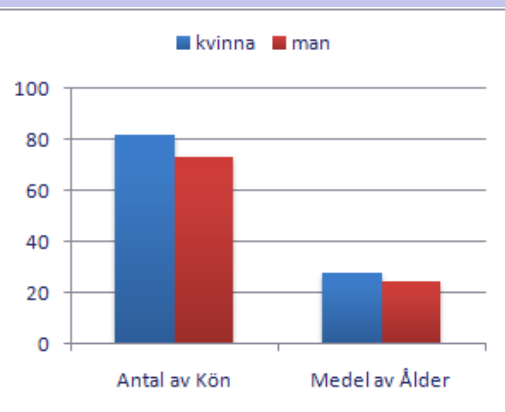
Det finns en uttalad strävan att ha en så jämn ålders- och könsfördelning som möjligt. För 2009 fanns det 128 heltidsanställda i snitt. I början av 2010 finns det 207 stycken anställda, inklusive deltid, varav 113 kvinnor och 94 män, med en genomsnittlig ålder på 24 år respektive 23 år.

Hälsa- och Sjukvård

Xzakt har en god inblick i Försäkringskassans riktlinjer för hur uppföljning av sjukfrånvaro ska göras, samt när och hur eventuella rehabiliteringsplaner ska genomföras. Vidare investerar Xzakt i att erbjuda personalen möjlighet till träning som ett preventivt syfte.

Jämställdhet

Xzakt har en väl utformad jämställdhetsplan som bygger på grundvärderingarna om alla människors lika värde. Den jämställdhet vi arbetar för är jämställdhet mellan könen, etniska grupper och åldersgrupper.



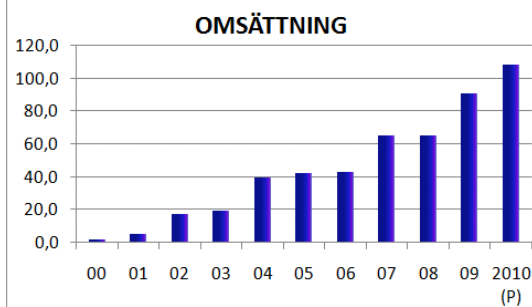
FINANSER

2009 blev ännu ett rekordår. Omsättningen ökade med 40%, och vinsten är oförändrat god. Investeringar för att kunna hantera utökade volymer är sedan tidigare år redan gjorda.

Efterfrågan av bolagets tjänster har varit påtagligt stark. 2008 var präglad av en avvaktande inställning hos bolagets potentiella kunder att teckna uppdragsavtal. 2009 blev det år då flera avtal tecknades, som stått avvaktande sedan 2008.

Bolaget har fortsatt mycket god kostnadskontroll. Investeringar finansieras i regel med innevarande års resultat. Alla leverantörsavtal skrivs med mycket kort livslängd, för att bolaget på så sätt enkelt ska kunna anpassa sin kostnads massa.

Utsikterna för en fortsatt tillväxt under 2010 ser goda ut. Nya kontrakt är redan tecknade, som kommer att falla in under 2010, och långt gångna diskussioner pågår med ett flertal större potentiella uppdragsgivare.



TEKNIK



Under 2009 har vi genomfört stora förenklingar av underhåll samt "Grön IT". Som ett led i tiden och vårt eget engagemang inom miljöarbete så har under året en stor del av servermiljön virtualiserats. Genom att låta färre servrar göra flera uppgifter så har vi kunnat dra ned strömförbrukningen i vår serverpark med närmare 40%. Som en positiv sideeffekt till detta har även underhållet underlättats då funktioner kunnat centraliseras och genomföras och därmed sänkt kostnaden ytterligare. Men vi stannade inte där, utan efter en utvärdering dels av utrustningar dels av olika leverantörer så bestämde vi att inom en begränsad omfattning börja inhandla rekonditionerad utrustning för klientarbetsplatser. Den ekonomiska vinsten är, om än mätbar, inte av en sådan storlek att det i sig motiverar inköpet av sådan utrustning, utan detta projektet genomförs enbart för att bidra till att vårda miljön.

Teknikavdelningen har fortsatt god lönsamhet under 2009 trots lågkonjunkturen. Vi står under 2010 inför stora upphandlingar av operatörstjänster på både telefoni och nätverk samt ett byte och uppgradering av callcenterplattformen.

Xzakt Telefonist

Med tjänsten Xzakt Telefonist erbjuder vi dig en fullständig telefonistservice. Xzakt kan agera er växel helt eller delvis eller vid enstaka tillfällen. För många kunder är vi ett stöd till växeln dygnet runt och går in efter behov vid t.ex. sjukdom, internmöten, konferenser, lunchtid, utanför ordinarie arbetstid, klämdagar eller om er växel sätts ur funktion. Med Xzakt Telefonist får du en professionell, säker och kundvänlig hantering av alla dina samtal – dygnet runt.

Hos oss blir ni aldrig en kund i mängden. Ni får en dedikerad grupp telefonister som svarar för er och lär känna ert företag. Vi svarar i bolagets eller den enskilda medarbetarens namn och lämnar meddelande eller kopplar vidare inkomna samtal. Meddelanden skickas till dig direkt per telefon, mail, sms och/eller fax. Allt enligt dina önskemål.

Xzakt har moderna kommunikationssystem och en mycket serviceinriktad och välutbildad personal som står till ditt förfogande för att hjälpa dig att upprätthålla en professionell image.

Xzakt Telefonist ger dig följande:

- 24 timmars telefonistservice, alla dagar året om.
- Du missar aldrig en ny kund eller affär.
- Snabb svarshantering - Dina kontakter slipper långa ringsignaler, upptagetton, köer eller telefonsvarare.
- Dedikerad telefonistgrupp för professionella, korrekta och personliga svar.
- Mottagna meddelanden direkt till din mobil, mail eller fax.
- Avisering av samtalen innan dom kopplas, så du hinner förbereda dig på ärendet.
- Filtrering, så att du endast får de samtal du önskar.
- Enkel uppdatering av instruktioner samt kvalitetssäkring, via vårt hänvisningssystem på Internet.
- Samtalsstatistik i realtid via internet. Här visas all data per enskilt samtal, summeringar och samtalsfördelning i grafisk form.

Xzakt Svar

För dig som önskar en renodlad svars- och meddelandeservice, erbjuder vi Xzakt Svar. Denna tjänst ger dig en effektiv och kundvänlig service, där meddelanden som tas emot skickas direkt till dig per mail, sms och/eller fax, helt enligt dina instruktioner.

Tjänsten innehåller alla fördelar som Xzakt Telefonist (se ovan) med det undantaget att vi inte kopplar ut samtal och således inte heller aviserar eller filtrerar samtal.

Vi har bred erfarenhet av att synkronisera mot de flesta större hänvisningssystem, ex Nice, DNA/OWS, Tellus, för automatisk informationsöverföring. Arbetar ni med bokningar i Outlook-kalendern har vi en mycket smidig lösning för att automatiskt överföra bokningar om möten m.m. till våra telefonister.

KUNDTJÄNST

Xzakt Kundtjänst

Du kan låta Xzakt bli hela eller en del av din kundtjänst, vare sig det innefattar hantering av inkommande samtal eller uppsökande verksamhet. Vi tillsätter en grupp inom Xzakt som specialiserar sig på er verksamhet och era produkter, på vilket sätt högsta kvalitet hålls gentemot era kunder.

Med Xzakt erbjuds ditt företag en högkvalitativ kundservice med ett stort engagemang. Vårt mål är att alltid, för våra uppdragsgivare, bygga en kundlojalitet. Våra kvalificerade kundtjänsthandläggare kan, helt enligt dina önskemål, också sträva efter att skapa er merförsäljning och/eller vända inkomna kundsamtal med ärendet att säga upp ett befintligt abonnemang. Xzakt har en flerårig erfarenhet av att hantera kundtjänstamtal på ett framgångsrikt sätt.

De kundtjänstupdrag som vi kan erbjuda är:

- Kundservice; där vi besvarar och hanterar frågor om

abonnemang, fakturor, försäljning, procedurer, produkter och tjänster. Vi gör det både via samtal, mail, brev, chat m.m.

- Support; där vi behandlar inkommande service och ärendehantering med våra egna kunskapsstöd och ärendehanteringssystem eller via era egna system. Teknisk support ingår i detta.
- Verkställande; där vi fysiskt tar hand om ärenden genom att sända ut manualer, kataloger, tidningar, reservdelar, avtalshantering, biljetter etc.
- Telemarketing; där vi med uppsökande verksamhet genomför marknadsundersökningar, NKI (Nöjd Kund Index-mätningar), besöksbokningar testlanseringar och försäljningar.

Ett samarbete startar alltid med en utbildningsfas samt ett upplägg av arbetssätt och tekniska

system. Xzakt har en bred och djup erfarenhet inom

kundservice och bistår gärna med processer, system och teknik för en effektiv hantering med stor fokus på hög kvalitet. Xzakt kan ta projektledningsrollen i uppstartsfasen och vid önskemål även sköta vidareutbildningen.

Xzakt är en aktiv partner som kontinuerligt ger förslag till utveckling och förbättring. Ett samarbete med oss innebär att du alltid ges en tydlig och kontinuerlig uppföljning av hårda och mjuka värden, samt rapportering av utfall. Vi kvalitetssäkrar våra tjänster löpande genom särskilt ansvariga som gör stickprov och fungerar som coacher.

Med Xzakt Kundtjänst får du en effektiv och högkvalitativ kundservice redan från start. Vi hjälper dig att bygga upp din kundservice till ett "Profit Center" istället för "Cost Center", där förädlingen av era kundrelationer är i fokus.

LEDANDE BEFATTNINGSHAVARE



Gunilla von Platen, VD och grundare. Tidigare Försäljningschef på Skandia och Kalix Tele 24. Var med och grundade Skandias mest lönsamma Telemarketing organisation.



Gunnar Karlsson, Produktionschef sedan 2009. Tidigare jobbar med chefsbefattningar på olika företag inom IT-sektorn, med ansvar för bland annat personal, budget och verksamhet.



Alfred von Platen, Strategiskt ansvarig sedan 2006. Tidigare Marketing Manager för London Stock Exchange Nordic Regional Office och Aktiechef för Mangold Fondkommission AB.



Fredrik Lithén, Systemansvarig sedan 2000. Tidigare Datakonsult för Kalix Tele 24 och en serie andra företag.



Susanne Fahlgren, Ekonomichef sedan 2008. Har tidigare jobbat med ekonomiansvar på företag inom tjänstesektorn. Har bred erfarenhet inom ekonomi sedan många år.