

SAMMANFATTNING AV 2007



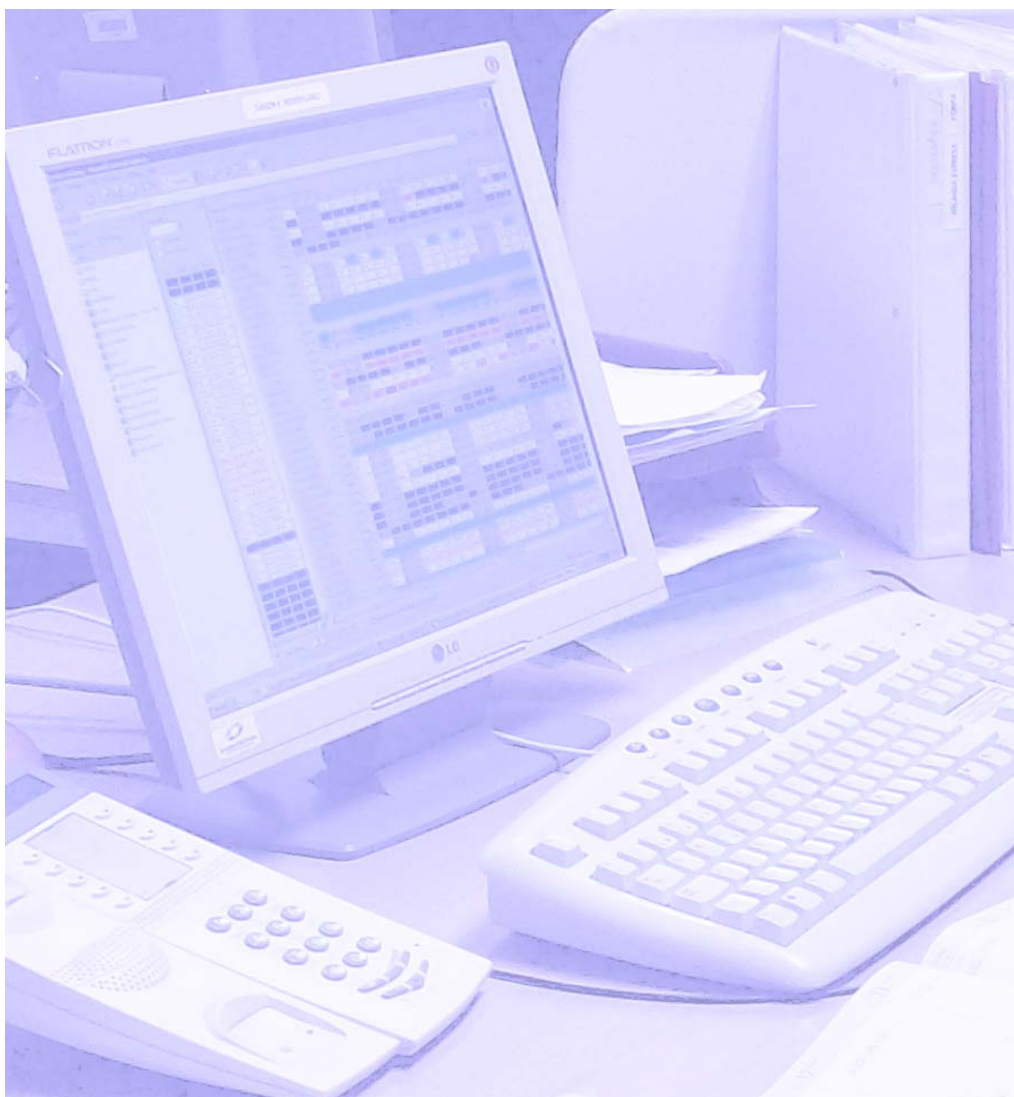
INNEHÅLL

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 med 94% under fortsatt goda vinstförhållanden. Totalt för 2007 blev omsättningen MSEK 66.**
- **Antalet anställda ökade med 81%. I snitt för 2007 var 98 anställda hos Xzakt.**
- **Med syfte att säkerställa den snabba tillväxten, implementerades en ny organisation med en serie nya nyckelpersoner.**
- **Verksamheten i Skellefteå flyttade till nya ändamålsenliga lokaler med 150 arbetsplatser, och en option på att kunna utöka med yta för ytterligare 70 arbetsplatser.**
- **Beslut om att öppna en ytterligare produktion på annan ort i Sverige fastlades.**
- **Xzakt vann det hedersvärda priset som Årets företag i Skellefteå 2007.**
- **Nytt 3-årigt kollektivavtal skrevs med SEKO.**



Viktiga händelser efter årets utgång

Etableringen av verksamhet på annan ort har påbörjats, och kommer att förläggas i Gävle. Detta ses som ett första steg i att göra verksamheten mindre sårbar. I och med att verksamheten fördelas mellan fler orter så skapas ett bättre rekryteringsunderlag tillsammans med att eventuella driftstörningar på en ort kan kompenseras av en annan ort.

VD HAR ORDET

2007 blev på många sätt ett bra år för Xzakt. Xzaks omsättning uppgick till MSEK 66 med en bibehållen stark vinst, det högsta resultatet, i både nominella och reala termer, i vår historia.

Den goda allmänna konjunkturutvecklingen under början av 2007 har självfallet gynnat bolaget. Dock kan sägas att resultatet av ett hårt arbete med såväl organisationsförstärkning, processutveckling samt strategiutveckling också har varit mycket framgångsrikt. Det är detta arbete som möjliggjort för Xzakt att till fullo ta tillvara de möjligheter som de goda tiderna fört med sig, men även nu stärker oss inför en svagare världsekonomi.

Trots goda tider har vi jobbat starkt med både tillväxt- och effektiviseringsorienterade åtgärder, och håller ned våra omkostnadsnivåer. Detta har gett oss en oerhörd utväxlingseffekt av ökad försäljning.

Men, 2007 är numera historia. Om vi tittar framåt, kommer tiderna verkligen att fortsätta vara lika goda? Eller kommer en negativ makroekonomisk utveckling kombinerad med en hårdnande konkurrens att förstöra den starka utvecklingen? Xzaks arbetshypotes är att dessa farhågor är värda att ta på allvar, men att förutsättningarna för de kommande två-tre åren likväl ser positiva ut. Under en lågkonjunktur är det ännu viktigare för företag att fokusera på sin kärnverksamhet och låta oss fokusera på

vår kärnverksamhet att ta hand om deras kundservice och växelservice.

Vi ser en avmattning på världsekonomin men för Xzaks del är den en stark möjlighet till fortsatt kraftig tillväxt, och enligt McKinseys senaste rapport inom området växer vår bransch med över 10% per år, och där hittar vi Xzakt bland dom absolut bästa i tillväxtligan.

Strategi och Organisation

Vår redan idag högkvalificerade organisation, med över 20 års erfarenhet från branschen, har under året fortsatt att utvecklas med stormsteg och förstärkts med ytterligare nyckelpersoner. Detta för med sig ett stort behov av att skapa förutsättningar för ytterligare utmaningar och möjligheter till förkovran, eftersom vi annars tar risker med vår enda egentliga produktionsresurs i en oerhörd konkurrensutsatt bransch där Xzaks medarbetare tillhör den absoluta eliten inom branschen kvalificerad kundservice och växelservice tjänster.

Jag vill tacka alla medarbetare för goda insatser under ett mycket händelseriktoch 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

Xzakts 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 sju 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 var att staden med sin högskola 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

Redan under början av 2008 befinner sig bolaget i långt gångna diskussion med uppdragsgivare om framtida uppdrag av större karaktär. Bara med dessa pågående diskussioner förväntas omsättningstillväxten påverkas positivt med ca 30%, vilket i sig skulle innebära en årlig omsättning på ca MSEK 90.

Xzakt har ett stort förtroende i marknaden, hos såväl nya som befintliga kunder. Detta är något som börjat märkas i relationen mellan säljinsatser och ökad omsättning, där omsättningen ökar i allt snabbare takt än volymen av bolagets säljarbete.

Bolaget tittar löpande på potentiella möjligheter att förvärva omsättning, men ser detta alternativ som intressant endast vid mycket gynnsamma förhållanden. I takt med den allmänna avmattningen i marknaden blir prisbilden för ett sådant förvärv successivt mer intressant. Det är inte osannolikt att bolaget genomför ett förvärv av konkurrent med en intressant kundstock under innevarande eller nästkommande år.

MEDARBETARE



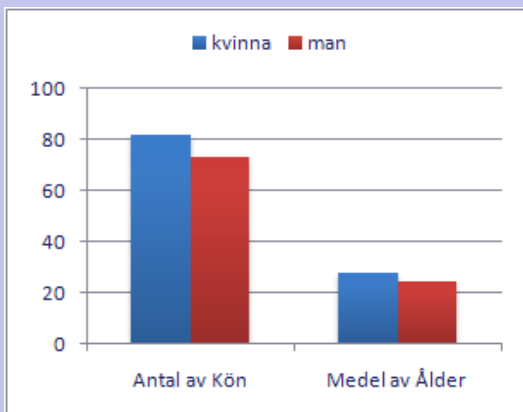
Utbildning

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 2007 fanns det 98 heltidsanställda i snitt. I början av 2008 finns det 155 stycken anställda, inklusive deltid, varav 82 kvinnor och 73 män, med en genomsnittlig ålder på 28 år respektive 25 år.



Hälso- 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

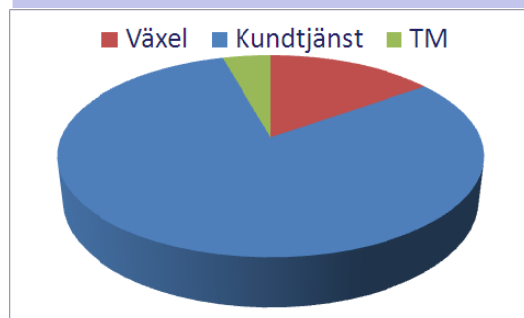
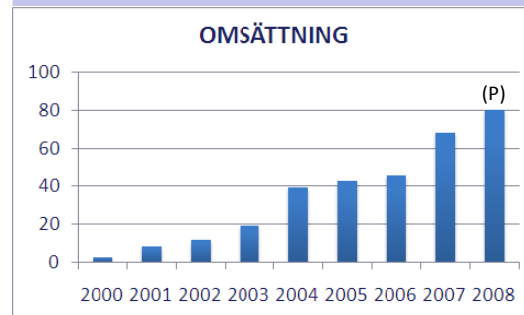
Omsättningen har fortsatt att öka mycket kraftigt sedan 2001, och bolaget har visat vinst för varje år. För 2007 ökade omsättningen med 94%, till MSEK 66. Vinsten för 2007 blev fortsatt god, trots stora investeringar i uppgradering av teknik och implementering av ny organisation vilket inneburit att en serie nyckelpersoner anställdes.

Utsikterna för en fortsatt lika stark tillväxt ser mycket goda ut. Det finns en serie av långt gångna diskussioner med såväl befintliga som nya uppdragsgivare om större uppdrag.

Inom verksamheten finns två olika områden, som i huvudsak använder samma teknik och personal; Växel och Kundtjänst. Utöver detta finns även Telemarketing som drivs i mindre skala. Intäktsutvecklingen har varit svagt ökande för område Växel och starkt ökande för Kundtjänst, medan Telemarketing har haft en minskande utveckling.

Bolaget har inte märkt av den allmänna avmattning som uppstått, som ett resultat av finanskrisen i USA, annat än i en skiftning i vilka tjänster som efterfrågas. Detta ses som en bekräftelse på två saker; bolaget arbetar med mindre konjunkturkänsliga tjänster samt att bolaget har en bra tjänsteportfölj där en eventuell minskad efterfrågan av en av bolagets tjänster ofta vägs upp av en ökad efterfrågan av en annan av bolagets tjänster. Typexemplet på detta är att Telemarketing, en tjänst som används mycket intensivt i konjunkturuppgångar, har minskat senaste året, medan Kundtjänst, som är en tjänst som används mycket för att skapa kostnadsbesparingar hos uppdragsgivare, har ökat kraftigt.

Under 2008 kommer bolaget att öppna en ny produktion i Gävle. Enligt budget ska denna satsning nå ett nollresultat inom 2008, och kommer således inte att påverka resultatet för 2008.



TEKNIK



Inledningen av 2007 innebar ett rejält test av våra interna rutiner och plattformar då produktionen inom loppet av 3 veckor skulle i princip fördubblas. Glädjande nog kunde vi summera att vi hade tänkt rätt från början med skalbarhet som ett starkt fokus i alla system och plattformar vi i stor mån själva utvecklat och i viss mån införskaffat från 3:dje part.

Utvecklingsmässigt innebar 2007 en återfokusering på våra växeltjänster med lanserandet av flera så kallade synkroniseringstjänster där vi via applikationer hämtar data från kunders hänvisningssystem och programvaror för e-post för att helt eller delvis synkronisera organisatoriska uppgifter och hänvisningsinformation.

I slutet av 2007 gjordes även en större uppgradering av hela vår Callcenter-plattform för förstärka vår position i framkant bland de nya IP-baserade tjänsterna som är på frammarsch, och samtidigt säkerställa en snabb och enkel vidare expansion på befintlig ort och på en eller flera nya orter. Även en mängd andra stödsystem har uppgraderats och anpassats för att kunna möta utmaningarna från den kommande fler-orts lösningen.

Vi ser inför 2008 en fortsatt stark efterfrågan på våra synkroniseringstjänster och externa applikationsutvecklingsuppdrag. Teknikavdelningen har kunnat expandera med bibehållen lönsamhet och räknar med att nyanställa även under 2008.

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, född 1972. VD och grundare. Tidigare Försäljningschef på Skanida och Kalix Tele 24. Var med och grundade Skandias mest lönsamma Telemarketing organisation.



Jan Engblom, född 1972. Produktionschef sedan 2005. Tidigare Systemvetare.



Alfred von Platen, född 1968. Strategiskt ansvarig sedan 2006. Tidigare Marketing Manager för London Stock Exchange Nordic Regional Office och Aktiechef för Mangold Fondkommission AB.



Fredrik Lithén, född 1973. Systemansvarig sedan 2000. Tidigare Datakonsult för Kalix Tele 24 och en serie andra företag.



Sture Bengtson, född 1953. Etableringsansvarig sedan 2008. Tidigare VD för Norrland Center.