

Delårsrapport Kv1 2018

VD-kommentar

Under det första kvartalet 2018 införde Transcom en ny, resurseffektiv och klientfokuserad organisation med delade tjänstehubbar, vi definierade våra nya leveransmodeller, och påbörjade utrullningen av en första våg av portföljförbättringar med nya värdeadderande tjänster. Vi anpassade också vår strategi för Nordamerika för att bättre möta våra klienters och anställdas nuvarande och framtida behov, och levererar nu våra tjänster via en kombination av agenter baserade i hemmet och offshore. En konsekvens av den nya strategin var att stänga ner våra fysiska kontor i Nordamerika. Alla dessa förändringar är del av ett företagsövergripande projekt med målet att bli en toppaktör vad gäller lönsamhet och att positionera Transcom att vinna på en marknad i förändring. Med vår nya, resurseffektiva, klientfokuserade organisation kan vi fokusera på våra huvudmarknader och växa inom attraktiva segment och leveranskanaler samtidigt som vi fortsätter driva de digitala innovationsinitiativ som redan skapat mycket intresse från nuvarande och potentiella klienter.

Första kvartalets resultat reflekterar dessa förändringar. Vi är också i mitten av en nedrampning av Telenor, vilket innebär en mindre nedgång i top-line.

Vi går nu in i nästa fas av vår transformation. Vårt fokus ligger på att ytterligare förstärka konkurrenskraften i den nya klientfokuserade organisationen, vidareutveckla interna och klientorienterade processer för att fortsätta stärka vår finansiella position och öka attraktiviteten för våra kunder, och sist men inte minst, säkerställa att våra anställda känner att vi är det bästa företaget att arbeta för. Ett kvitto på att vi är på rätt spår och välpositionerade för framtiden är den tilltro som våra investerare visade när vi i mitten av mars framgångsrikt utfärdade 5-åriga seniora säkerställda obligationer om 180 miljoner euro med fast räntekupong.

Transcom har en stabil grund att stå på inför de kommande stegen i vår utveckling. Vårt mål är att öka omsättningen organiskt, och samtidigt förbättra effektiviteten för att ytterligare stärka lönsamheten. Med en stark strategi och en organisation som är redo att digitalt transformera kundtjänstsektorn är jag övertygad om att vi kommer att nå och överträffa förväntningarna.

Michael Weinreich
President & CEO

Finansiell Översikt

(miljoner euro)	2018 Kv1	2017 Kv1*	2017 Jan-dec*
Omsättning	140,7	-	428,7
EBITDA	3,2	-	10,6
EBITDA marginal	2,2%	-	2,5%
EBIT	-0,8	-	-1,4
EBIT-marginal	-0,6%	-	-0,3%
EBITA exkl jämförelsestörande poster	7,3	-	22,2
EBITA-marginal exkl jämförelsestörande poster	5,2%	-	5,2%
Resultat före skatt	-8,4	1,2	2,6
Nettoresultat	-9,4	1,2	-0,3
Nettoskuld	173,1	134,0	161,8

* 2017 är första året då Transcom Holding redovisas som en koncern, jämförelsetalen för första kvartalet 2017 avser moderbolagets siffror. Transcom WorldWide koncernen konsolideras t.o.m. 1 april 2017 och Xzakt koncernen t.o.m. 1 juli 2017.

OMSÄTTNING

Omsättningen för första kvartalet 2018 uppgick till 140,7 miljoner euro (-).

EBIT

EBIT uppgick till -0,8 miljoner euro (-). EBIT-marginalen var -0,6%.

EBITA EXKLUSIVE JÄMFÖRELSESTÖRANDE POSTER

EBITA exklusive jämförelsestörande poster uppgick till 7,3 miljoner euro (-). EBITA-marginalen var 52%.

JÄMFÖRELSESTÖRANDE POSTER

Jämförelsestörande poster uppgick till -6,0 miljoner euro (-) och består av operativa jämförelsestörande poster för 2,8 miljoner euro och transaktionsrelaterade jämförelsestörande poster för 3,2 miljoner euro. Kostnaderna påverkar framförallt administrationskostnader.

FINANSNETTO

Finansnettot uppgick till -7,6 miljoner euro (1,3) och består framförallt av kostnader för refinansieringen av koncernen.

SKATTER

Koncernens skattekostnader uppgick till 1,1 miljoner euro (-). Skattekostnaden påverkas av förluster där ingen uppskjuten skatt har bokförts.

NETTORESULTAT

Nettoresultatet för perioden var -9,4 miljoner euro (1,2).

KASSAFLÖDE

Kassaflödet uppgick till 3,8 miljoner euro (10,2). Kassaflödet från den löpande verksamheten uppgick till minus 2,9 miljoner euro (0,1) för kvartalet som en följd av timingeffekter av fakturering och mottagna betalningar från klienter. Upplåning för 247,3 miljoner euro och amortering av lån för 237,5 miljoner euro reflekterar omfinansieringen som skedde under mars månad.

FINANSIELL STÄLLNING

Bruttoskulden ökade från 147,7 miljoner euro under första kvartalet 2017 till 190,9 miljoner euro, till följd av omfinansiering genom utfärdandet av seniora säkerställda obligationer med fast ränta för 180 miljoner euro med fem års löptid samt ett revolverande kreditfacilitetsavtal om 45 miljoner euro under mars månad.

Övrig information

PRESENTATION AV RESULTATET FÖR FÖRSTA KVARTALET 2018.

Transcom kommer att hålla en presentation med möjlighet att delta via telefonkonferens kl 15.30 CET (kl 14.30 BST) den 30 maj. Presentationen kommer att vara på engelska och kommer att finnas tillgänglig på Transcoms hemsida www.transcom.com.

Var god registrera dig 5-10 minuter innan telefonkonferensen börjar via länken nedan.

Registrering: <http://emea.directeventreg.com/registration/2639099>

En inspelning av samtalet finns tillgängligt till och med 06/06/2018 17:30 BST / 18:30 CET.
Internationellt nummer: +44 145 255 00 00
Konferens ID: 2639099

ÖVRIG INFORMATION

Kvartalsrapporten har inte granskats av bolagets revisorer.

Transcom Holding AB
P.O. Box 34220
Besöksadress: Görwellsgatan 30
SE-112 60 Stockholm
Sverige
www.transcom.com
Organisationsnummer: 556962-4108

FÖR YTTERLIGARE INFORMATION, KONTAKTA:

Michael Weinreich, VD och koncernchef	+46 70 776 80 33
Leif Mårtensson , CFO	+46 70 855 12 64
Helene Ruda, Kommunikationsansvarig	+46 70 311 75 60

TRANSCOM-KONCERNEN - RESULTATRÄKNING

(TEUR)	Not	2018 Kv1	2017 Kv1	2017 Jan-dec
Omsättning	4	140 734	-	428 729
Kostnad för sålda varor och tjänster	5	-114 619	-	-352 790
Bruttoresultat		26 115	-	75 939
Marknadsföringskostnader		-679	-	-2 452
Administrationskostnader		-26 056	-27	-74 935
Nettoresultat vid avyttring av verksamheter		-	-	-43
Övriga rörelseintäkter/rörelsekostnader		-160	-16	118
Rörelseresultat	4, 5	-781	-43	-1 373
Finansnetto		-7 571	1 259	3 985
Resultat före skatt		-8 351	1 215	2 612
Inkomstskatter		-1 096	-	-2 877
Periodens resultat hänförligt till moderbolagets aktieägare		-9 447	1 215	-265

TRANSCOM-KONCERNEN- RAPPORT ÖVRIGT TOTALRESULTAT

(TEUR)	2018 Kv1	2017 Kv1	2017 Jan-dec
Periodens resultat hänförligt till moderbolagets aktieägare	-9 447	1 215	-265
Övrigt totalresultat			
Omräkningsdifferenser avseende utlandsverksamheter	-2 233	-	-4 546
Säkringsredovisning	-1 054	-	1 178
Övrigt totalresultat som kan komma att omklassificeras till resultaträkningen i efterföljande perioder	-3 287	-	-3 368
Aktuariella vinster/förluster på pensioner	-	-	27
Inkomstskatteeffekter	-	-	-4
Övrigt totalresultat som inte kommer att omklassificeras till resultaträkningen i efterföljande perioder	-	-	23
Övrigt totalresultat för perioden, netto efter skatt	-3 287	-	-3 345
Totalresultat för perioden, netto efter skatt, hänförligt till moderbolagets aktieägare	-12 734	1 215	-3 610

TRANSCOM-KONCERNEN – RAPPORT ÖVER FINANSIELL STÄLLNING

(TEUR)	Not	2018 31 mar	2017 31 mar	2017 Dec 31
TILLGÅNGAR				
Anläggningstillgångar				
Goodwill		173 088	-	174 085
Andelar i koncernbolag	6	-	223 821	-
Övriga immateriella tillgångar		93 915	-	96 548
Materiella tillgångar		13 470	-	14 329
Uppskjutna skattefordringar		703	-	704
Övriga fordringar		2 699	776	2 934
		283 875	224 597	288 600
Omsättningstillgångar				
Kundfordringar		58 002	-	62 502
Skattefordringar		5 838	-	5 460
Övriga fordringar		13 958	-	8 749
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter		48 579	9	40 943
Likvida medel		20 240	-2 970	17 249
		146 617	-2 960	134 903
SUMMA TILLGÅNGAR		430 492	221 637	423 503
EGET KAPITAL OCH SKULDER				
Eget kapital hänförligt till moderbolagets ägare		115 270	112 328	128 004
Långfristiga skulder				
Räntebärande skulder	7	184 890	105 919	113 535
Pensionsskulder		2 414	-	2 584
Avsättningar		145	-	158
Uppskjutna skatteskulder		23 411	-	24 042
Övriga skulder		-0	-	1
		210 861	105 919	140 320
Kortfristiga skulder				
Räntebärande skulder	7	6 059	3 080	62 916
Avsättningar		4 671	-	3 916
Leverantörsskulder		19 979	-	21 593
Skatteskulder		4 219	-	3 642
Övriga skulder		25 813	3	23 186
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter		43 619	307	39 927
		104 361	3 390	155 179
Summa skulder		315 222	109 309	295 499
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		430 492	221 637	423 503

TRANSCOM- KONCERNEN – RAPPORT ÖVER FÖRÄNDRING I EGET KAPITAL

Eget kapital hänförligt till moderbolagets ägare						Totalt eget kapital
(TEUR)	Not	Totalt antal aktier (tusen)	Aktiekapital	Övrigt tillskjutet kapital	Reserver och Balanserade vinstmedel	
Utgående balans 1 jan 2017		7	7	-	33 866	33 872
Periodens resultat		-	-	-	1 215	1 215
Aktieägartillskott		1 938	-	-	77 241	77 241
Utgående balans 31 mar 2017		1 945	7	-	112 322	112 328
Periodens resultat		-	-	-	-1 480	-1 480
Övrigt totalresultat, netto efter skatt		-	-	-	-3 345	-3 345
Aktiesplit		9 994	-	-	-	-
Nyemission		-	1	20 501	-	20 502
Utgående balans 31 dec 2017		11 939	8	20 501	107 497	128 004
Periodens resultat		-	-	-	-9 447	-9 447
Övrigt totalresultat, netto efter skatt		-	-	-	-3 287	-3 287
Utgående balans 31 mar 2018		11 939	8	20 501	94 762	115 270

TRANSCOM-KONCERNEN – KASSAFLÖDESANALYS

(TEUR)	Not	2018 Kv1	2017 Kv1	2017 Jan-dec
Kassaflöde från den löpande verksamheten				
Resultat före skatt		-8 351	1 215	2 612
Justeringar för att stämma av resultat före skatt med nettokassaflöde:				
Övriga ej kassaflödespåverkande justeringar		2 842	-	14 599
Finansnetto		7 571	-1 259	-3 985
Betalda inkomstskatter		-276	-	-4 577
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar i rörelsekapital		1 786	-44	8 649
Förändringar i rörelsekapital		-4 694	181	4 750
Kassaflöde från den löpande verksamheten		-2 908	137	13 399
Investeringar/avyttringar materiella tillgångar		-1 156	-	-3 807
Investeringar/avyttringar immateriella tillgångar		-284	-	-529
Investeringar i dotterbolag, netto	6	-	-165 439	-180 994
Avyttring av verksamheter, netto	6	-	-	-469
Förändring av långfristiga tillgångar		183	-	937
Erhållen ränta		-	-	199
Kassaflöde från investeringsverksamheten		-1 257	-165 439	-184 662
Upplåning	7	247 345	110 537	143 335
Amortering av lån	7	-237 543	-12 234	-23 366
Betalning av finansiell leasing		-2	-	-5
Aktieägartillskott		-	77 241	77 241
Betalda räntor		-1 813	-	-5 800
Kassaflöde från finansieringsverksamheten		7 987	175 544	191 405
Periodens kassaflöde		3 823	10 242	20 142
Likvida medel vid periodens början		17 249	9	9
Periodens kassaflöde		3 823	10 242	20 142
Omräkningsdifferenser i likvida medel		-833	-	-2 902
Likvida medel vid periodens slut		20 240	10 251	17 249

Noter till finansiella rapporter

Dessa noter är en integrerad del av delårsrapporten. Beloppen är i tusentals euro om inget annat anges.

1. ALLMÄNT

Koncernens moderbolag, Transcom Holding AB (publ), är ett registrerat bolag med säte i Stockholm, Sverige. Adressen till bolagets huvudkontor är Gjörwellsgatan 30, 112 112 Stockholm.

2017 var första året för Transcom Holding som koncern, jämförelsetalen för första kvartalet 2017 motsvarar moderbolagets siffror. Transcom WorldWide Group konsolideras från och med 1 april 2017 och Xzakt Group från och med 1 juli 2017.

2. KONCERNENS REDOVISNINGSPRINCIPER

Delårsrapporten för koncernen har upprättats i enlighet med IAS 34 Delårsrapportering. Tillämpning av IFRS uppfyller de redovisningsprinciper som anges i koncernens årsbokslut per den 31 december 2017, med undantag för de nya standarderna i följande avsnitt.

IFRS 9 Finansiella Instrument har antagits på dagen för ikraftträdandet. Den nya standarden har inte haft någon signifikant effekt på öppningsbalansen. Lån och kundfordringar värderas fortfarande till upplupet anskaffningsvärde enligt IFRS 9. Koncernens säkringsrelation är kvalificerad för säkringsredovisning enligt IFRS 9.

IFRS 15 Intäkter från avtal med kunder. Koncernen har antagit den nya standarden på dagen för ikraftträdandet. Avtalsperioden är normalt 1–3 år, men avtalsperioden kan enligt IFRS 15 vara kortare och motsvara perioden som omfattar den specifika period som respektive kund begärt enligt vad som fastställts i kontraktet och som i regel löper under en kortare period, exempelvis 1–6 månader. 1–3 år. Inga signifikanta effekter på koncernens finansiella rapportering har noterats under övergången till standarden.

Ändringar i IFRS 2 Klassificering och Mätning av Aktiebaserade Ersättningar, Ändringarna har inte haft några väsentliga konsekvenser för koncernens finansiella rapporter.

3. RISKHANTERING

Koncernen exponeras genom sin verksamhet för ett antal olika affärsrisker och finansiella risker, marknadsrisker (inklusive valutarisker och ränterisker), kreditrisker och likviditetsrisker. Koncernens ramverk för riskhantering och internkontroll är utformade för att stödja identifiering, bedömning, övervakning, hantering och kontroll av risker som är viktiga för att uppnå koncernens verksamhetsmål. De finansiella rapporterna i sammandrag omfattar inte all information om riskhanteringen samt de risker som krävs i årsredovisningen, och bör därför läsas tillsammans med koncernens årsredovisning för räkenskapsåret 2017. Det har inte skett några väsentliga förändringar i risker, riskhanteringspolicy och rutiner under perioden jämfört med till vad som presenterades i årsredovisningen för räkenskapsåret 2017.

4. SEGMENTINFORMATION

2018 Jan-mar	Engelskspråkiga marknader	Europa	Latinamerika	Koncernen
Intäkter från externa kunder	40 865	98 546	1 323	140 734
EBITA exkl jämförelsestörande poster	2 976	4 800	-475	7 302
Avskrivningar				-2 071
Jämförelsestörande poster				-6 012
Rörelseresultat från segmenten				-781

Det finns ingen segmentinformation att visa för 2017.

5. JÄMFÖRELSESTÖRANDE POSTER

(TEUR)	2018 Kv1	2017 Kv1	2017 Jan-Dec
Operativa jämförelsestörande poster	-2 770	-	-10 339
Transaktionsrelaterade jämförelsestörande poster	-3 242	-	-7 305
Summa	-6 012	-	-17 644

Tabellen nedan visar på vilken rad de jämförelsestörande posterna redovisas i koncernens resultaträkning.

(TEUR)	2018 Kv1	2017 Kv1	2017 Jan-Dec
Kostnad för sålda varor och tjänster	-562	-	-5 887
Marknadsföringskostnader	-	-	-220
Administrationskostnader	-5 450	-	-11 562
Nettoresultat vid avyttring av verksamheter	-	-	-43
Övriga rörelseintäkter/rörelsekostnader	-	-	68
Summa	-6 012	-	-17 644

6. FÖRVARV OCH AVYTTRINGAR

I mars 2017 förvärvade Transcom Holding AB aktierna i Transcom WorldWide AB, vilket konsolideras från 1 april 2017.

Förvärvet visas i tabellen nedan.

(TEUR)	2017
Per den 1 januari	45 161
Investeringar i koncernföretag	178 660
Per den 31 mars	223 821

Kassaflödeseffekten för förvärven av Transcom WorldWide koncernen och Xzakt koncernen var följande :

(TEUR)	2017 Jan-dec
Erlagd köpeskilling	201 847
Förvärvad kassa	-20 853
Kassaflöde från förvärv av dotterbolag, netto	180 994

Under 2017 justerades köpeskillingen med 469 tusen euro avseende avyttring en av Danmark 2016. Koncernen har under 2017 likviderat vilande bolag i Österrike, Finland och Colombia. Realisationsförlusten för likvidationerna uppgick till 43 tusen euro utan kassaflödeseffekt. Det finns inga effekter från avyttringar under första kvartalet 2018 eller första kvartalet 2017.

7. UPPLÅNING

Per den 31 mars 2018 uppgick lånet till 6 000 tusen US dollar (långfristigt), exklusive nyttjande av cash pool och annan lokal utlåning. Per 31 mars 2018 uppgick nyttjandet av cash pool till 6 058 tusen euro.

Per den 15 mars 2018 ersatte Transcom det dåvarande finansieringsavtalet och utfärdade seniora säkerställda obligationer om 180 000 tusen euro med fast räntesats samt den 19 mars ett revolverande kreditfacilitetsavtal om 45 000 tusen euro. Räntan på faciliteten baseras på LIBOR, STIBOR och EURIBOR plus en marginal. Detta ersätter det tidigare finansieringsavtalet, som inkluderade ett kredit avtal med Danske Bank på 85 000 tusen euro och 1 708 157 500 svenska kronor fördelat på fast lån, bryggfacilitet, förvärvsfacilitet samt en revolverande kreditfacilitet.

8. ANSVARSFÖRBINDELSER

Per den 31 mars 2018 är sex koncernföretag föremål för skatterevisioner varav en inleddes under kvartalet. Några av dessa revisioner har resulterat i omprövningar av tidigare beskattningsbeslut, medan andra fortfarande är i ett tidigt skede och förslag till omprövningsbeslut har ännu inte erhållits. Per den 31 mars 2018 uppgår avsättningarna för skatterevisioner till 2 427 tusen euro (31 december 2017, 1 123 tusen euro). Ökningen under första kvartalet beror på återbetalning av tidigare skattebetalningar som hänför sig till en omprövning där slutresultatet fortfarande är osäkert.

9. FINANSIELLA INSTRUMENT

Ränteoptionen stängdes 22 mars 2018 då Transcoms nya finansiering till största delen består av senior säkerställda obligationer med fast ränta.

Klassificering av koncernens finansiella tillgångar och skulder.

(TEUR)	Låne- och kundfordringar	Skulder till upplupet anskaffningsvärde	Skulder till verkligt värde via övrigt totalresultat	Mar 31, 2018 Redovisat värde	Mar 31, 2018 Verkligt värde	Låne- och kundfordringar	Skulder till upplupet anskaffningsvärde	Dec 31, 2017 Redovisat värde	Dec 31, 2017 Verkligt värde
Summa anläggningstillgångar	2 656	-	-	2 656	2 656	2 887	-	2 887	2 887
Summa omsättningstillgångar	136 806	-	-	136 806	136 806	126 329	-	126 329	126 329
Summa finansiella tillgångar	139 462	-	-	139 462	139 462	129 216	-	129 216	129 216
Summa långfristiga skulder	-	184 890	-	184 890	184 890	-	7 615	7 615	141 395
Summa kortfristiga skulder	-	74 509	796	75 306	75 306	-	130 531	130 531	131 338
Summa finansiella skulder	-	259 400	796	260 196	260 196	-	138 147	138 147	272 733

10. VIKTIGA HÄNDELSE

Under det första kvartalet 2018 införde Transcom en ny, resurseffektiv och klientfokuserad organisation med delade tjänstehubbar, vi definierade våra nya leveransmodeller, och påbörjade utrullningen av en första våg av portföljförbättringar med nya värdeadderande tjänster.

11. HÄNDELSE EFTER REDOVISNINGSPERIODEN

Inga händelser har ägt rum efter redovisningsperioden som kräver ytterligare upplysningar eller ändringar av denna finansiella rapport.

ALTERNATIVA RESULTATMÅTT

Syftet med Transcoms alternativa resultatmått är att ge ytterligare information som bidrar till en mer fullödig jämförelse av resultatet år från år, och ge en indikation på koncernens presentation och finansiella ställning. De alternativa resultatmått som anges nedan anses vara de allmänt vedertagna.

EBIT: motsvarar Rörelseresultat i koncernens resultaträkning.

EBITA: definieras som rörelseresultat med återläggning av avskrivningar på transaktionsrelaterade immateriella anläggningstillgångar.

Jämförelsestörande poster: sällsynta händelser eller aktiviteter som inte ingår i den normala affärsverksamheten, framförallt omstruktureringar.

EBITA exklusive jämförelsestörande poster: definieras som Transcoms rörelseresultat exklusive jämförelsestörande poster med återläggning av avskrivningar på transaktionsrelaterade immateriella tillgångar. Syftet med att visa EBITA exklusive rörelsestörande poster är att ge en mer transparent jämförelse år från år, som exkluderar effekten av händelser som inte ingår i Transcoms normal affärsverksamhet, till exempel omstruktureringar och reavinster eller förluster från avyttringar.

EBITDA: definieras som rörelseresultat med återläggning av avskrivningar på anläggningstillgångar.

EBITDA exklusive jämförelsestörande poster: definieras som EBITDA exklusive jämförelsestörande poster såsom definierat ovan.

Nettoskuld: definieras som räntebärande skulder inklusive pensionsskulder med avdrag för likvida medel.

ÖVRIGA DEFINITIONER

Segment Engelskspråkiga marknader: tjänster levererade till multinationella kunder.

Segment Europa: tjänster levererade till kunder baserade i Europa.

Segment Latinamerika: tjänster levererade till kunder baserade i Latinamerika.

OM TRANSCOM

Transcom är en global specialist inom kundservice och kundnöjdhet. Vi levererar lösningar inom kundtjänst, försäljning, teknisk support samt fakturabevakning och påminnelsehantering genom vårt omfattande nätverk av kontaktcenter och hemagenter. Vi är 27 000 specialister i 45 anläggningar i 20 länder, som levererar tjänster på 33 språk till internationella kunder i olika branscher.