

Årsredovisning för  
**Ageris Kontaktcenter AB**  
556776-8626  
Räkenskapsåret  
**2009-01-27 - 2009-12-31**

<b>Innehållsförteckning:</b>	<b>Sida</b>
Förvaltningsberättelse	1
Resultaträkning	2
Balansräkning	3-4
Ställda säkerheter och ansvarsförbindelser	4
Redovisningsprinciper och bokslutskommentarer	5-6
Noter	7-8
Underskrifter	9

22

## Förvaltningsberättelse

Styrelsen och verkställande direktör för Ageris Kontaktcenter AB, 556776-8626 får härmed avge årsredovisning för 2009-01-27 - 2009-12-31, bolagets första räkenskapsår.

### Allmänt om verksamheten

Bolaget registrerades 2009-01-27 och skall bedriva outsourcingtjänster inom kundtjänst, support och IT-drift samt därtill hörande konsulttjänster och IT-drift samt därmed förenlig verksamhet.

Ageris är ett kontaktcenter med verksamhet i Solna utanför Stockholm och i Strömsund i Jämtland. Med hjälp av kompetent personal, väldefinierade processer och ett kraftfullt IT-stöd producerar Ageris kundservice som ger tillväxt, nöjda kunder och kostnadsbesparingar. Ageris hjälper företag och organisationer att utveckla kundkontakten via flera kanaler som t.ex. telefon, talsvar, e-post, fax, brev och web. Ageris använder en effektiv och kompetent teknikplattform som ger stora möjligheter att mäta, analysera och ständigt utvärdera och utveckla kundserviceprocessen med syftet att förbättra kundnöjdhet och försäljning. Ageris startade 1:a april 2009 genom att verksamheten i Nordic Homesourcing och kontaktcenter-verksamheten i Itella Information AB slogs samman i ett gemensamt bolag. Syftet med det nya bolaget är att utveckla verksamheten och skapa tillväxt genom att tillföra operativ, teknisk och kommersiell expertis kring kontaktcenter. Verksamheten i Ageris har en historia som går 14 år tillbaka i tiden och flera av uppdragsgivarna har varit kund i verksamheten under många år.

### Väsentliga händelser 2009

Under det första verksamhetsåret, 2009 flyttade Ageris sitt Stockholmskontor till nya lokaler i Solna vilket resulterat i halverad hyreskostnad. Flytten innebar även ett lyft för personalen och kunder samt att kringkostnader för service, el mm sänktes kraftigt.

IT-plattformen upgraderades och under hösten 2009 tecknades avtal med en ny kund rörande Nordisk kundservice varefter 10 personer nyanställdes.

### Investeringar

En förutsättning för att flytta produktionsanläggningen i Stockholm till mer ändamålsenliga lokaler var att upgradera produktionsplattformen. Det skedde till en IP-baserad telefoniplattform från Altitude. Installationen har gått bra och investeringen rör sig om ca 1 miljon kronor. Ny IT-infrastruktur med nytt nätverk och enhetliga arbetsstationer infördes under 2009.

### Ägarförhållanden

Bolaget ägs till 49% av Itella Information AB och till 51% i lika delar av Johan Johansson, Johan Grim och Ken Persson.

### Position och framtida utveckling

Majoriteten av Ageris omsättning kommer från en handfull bolag och organisationer inom privat och offentlig sektor som köper kundservice och administrativa tjänster. Flera av dessa har varit kunder under flera år och står för en stabil bas i bolaget. Därutöver finns några mindre uppdragsgivare som köper växeljänster, administrativa tjänster och kortare projekt.

Vår bedömning av marknaden och specifikt Ageris förutsättningar är att det finns goda förutsättningar för fortsatt tillväxt under 2010. Ageris växer bland befintliga kunder som ger nya och utökade förtroenden samt på den öppna marknaden. Vi ser också en ökad efterfrågan bland mera kvalificerade uppdrag som Ageris erbjuder med lite högre marginaler.

### Ekonomisk översikt

	2009-12-31
Nettoomsättning	22 111 697,0
Res.efter finansiella poster	466 170,0
Balansomslutning	9 305 210,0
Soliditet, %	22,9
Bruttomarginal, %	48

### Dispositioner beträffande vinst eller förlust

	Belopp i kr
Styrelsen föreslår att till förfogande stående medel:	
balanserat resultat	1 700 000
årets resultat	1 475
Totalt	1 701 475
disponeras för	
balanseras i ny räkning	1 701 475
Summa	1 701 475

Vad beträffar företagets resultat och ställning i övrigt, hänvisas till efterföljande resultat- och balansräkningar med tillhörande bokslutskommentarer.

SS  
A

## Resultaträkning

<i>Belopp i kr</i>	<i>Not</i>	<i>2009-01-27- 2009-12-31</i>
Nettoomsättning		22 111 697
Övriga rörelseintäkter		38 131
		<u>22 149 828</u>
<b>Rörelsens kostnader</b>		
Inköpta tjänster från underleverantör		-4 190 142
Övriga externa kostnader	1	-2 800 964
Personalkostnader	2	-13 880 251
Av/nedskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar	3	-576 226
Övriga rörelsekostnader		-241 458
		<u>460 787</u>
<b>Rörelseresultat</b>		
		460 787
<b>Resultat från finansiella poster</b>		
Ränteintäkter och liknande resultatposter	4	5 818
Räntekostnader och liknande resultatposter		-435
		<u>466 170</u>
<b>Resultat efter finansiella poster</b>		
		466 170
Bokslutsdispositioner		-453 000
		<u>13 170</u>
<b>Resultat före skatt</b>		
		13 170
Skatt på årets resultat		-11 695
		<u>1 475</u>
<b>Årets resultat</b>		
		1 475

SS  
A

## Balansräkning

<i>Belopp i kr</i>	<i>Not</i>	<i>2009-12-31</i>
<b>TILLGÅNGAR</b>		
<b>Anläggningstillgångar</b>		
<i>Immateriella anläggningstillgångar</i>		
Goodwill	5	2 594 961
		<u>2 594 961</u>
<i>Materiella anläggningstillgångar</i>		
Inventarier, verktyg och installationer	6	1 097 838
		<u>1 097 838</u>
<b>Summa anläggningstillgångar</b>		<u>3 692 799</u>
<b>Omsättningstillgångar</b>		
<i>Kortfristiga fordringar</i>		
Kundfordringar		3 079 828
Övriga fordringar		9 016
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter		1 495 257
		<u>4 584 101</u>
<i>Kassa och bank</i>		1 028 310
<b>Summa omsättningstillgångar</b>		<u>5 612 411</u>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<u>9 305 210</u>

## Balansräkning

<i>Belopp i kr</i>	<i>Not</i>	<i>2009-12-31</i>
<b>EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>		
<b><i>Eget kapital</i></b>	<b>7</b>	
<i>Bundet eget kapital</i>		
Aktiekapital (1000 aktier)		100 000
		<u>100 000</u>
<i>Fritt eget kapital</i>		
Balanserad vinst eller förlust		1 700 000
Årets resultat		1 475
		<u>1 701 475</u>
<b>Summa eget kapital</b>		<u>1 801 475</u>
<b><i>Obeskattade reserver</i></b>		
Ackumulerade avskrivningar utöver plan		453 000
		<u>453 000</u>
<b><i>Långfristiga skulder</i></b>		
Övriga skulder till intressebolag	8	3 000 000
		<u>3 000 000</u>
<b><i>Kortfristiga skulder</i></b>		
Leverantörsskulder		1 197 788
Skatteskulder		11 695
Övriga skulder	8	1 477 231
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter		1 364 021
		<u>4 050 735</u>
<b>SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>		<u>9 305 210</u>

## Ställda säkerheter och ansvarsförbindelser

### Ställda säkerheter

	<i>2009-12-31</i>
<i>Panter och säkerheter för checkräkningskredit</i>	
Företagsinteckningar	5 000 000
<b>Summa</b>	<u>5 000 000</u>

55  
x

## Redovisningsprinciper och bokslutskommentarer

Belopp i kr om inget annat anges

### Allmänna redovisningsprinciper

Årsredovisningen har upprättats i enlighet med Årsredovisningslagen och Bokföringsnämndens allmänna råd.

### Värderingsprinciper m m

Tillgångar, avsättningar och skulder har värderats till anskaffningsvärden om inget annat anges nedan.

### Definition av nyckeltal

#### Bruttomarginal

Omsättning minus agentlöner och lönebikostnader, genom omsättningen.

#### Soliditet

Eget kapital och obeskattade reserver med avdrag för uppskjuten skatt (26,3%) i förhållande till balansomslutningen.

### Redovisning av (övriga) intäkter

Bolaget vinstavräknar utförda tjänsteuppdrag på löpande räkning i den takt arbetet utförts, i enlighet med BFNs huvudregel i BFNAR 2003:3. Pågående, ej fakturerade tjänsteuppdrag tas i balansräkningen upp till det beräknade faktureringsvärdet av utfört arbete.

### Fordringar

Fordringar är redovisade till anskaffningsvärde minskat med eventuell nedskrivning.

### Checkräkningskredit

Checkräkningskrediten har klassificerats som långfristig då företagets syfte med krediten är långfristig finansiering och man räknar inte med att minska utnyttjad kredit under det kommande året.

### Avskrivningsprinciper för anläggningstillgångar

Avskrivningar enligt plan baseras på ursprungliga anskaffningsvärden minskat med beräknat restvärde. Avskrivning sker linjärt över tillgångens beräknade livslängd.

Följande avskrivningsprocent har tillämpats, varvid hänsyn tagits till innehavstiden för under året förvärvade och avyttrade tillgångar.

Anläggningstillgångar	% per år
Materiella anläggningstillgångar:	
-Inventarier, verktyg och installationer	20
Immateriella anläggningstillgångar:	20

Skillnaden mellan ovan nämnda avskrivningar och skattemässigt gjorda avskrivningar redovisas som ackumulerade överavskrivningar, vilka ingår i obeskattade reserver.

55

## Noter

### Not 1 Arvode och kostnadsersättning till revisorer

	2009-01-27- 2009-12-31
<b>Grant Thornton Sweden AB</b>	
Revisionsarvode	43 122
<b>Summa</b>	<b>43 122</b>

### Not 2 Anställda och personalkostnader

#### Medelantalet anställda

	2009-01-27- 2009-12-31
Män	25
Kvinnor	42
<b>Totalt</b>	<b>67</b>

#### Löner, andra ersättningar och sociala kostnader

	2009-01-27- 2009-12-31
Styrelse och VD	985 966
Övriga anställda	9 475 706
<b>Summa</b>	<b>10 461 672</b>
Sociala kostnader (varav pensionskostnader)	3 192 005 478 463

Av företagets pensionskostnader avser 201 956 kr gruppen företagets ledning.

### Not 3 Avskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar

	2009-01-27- 2009-12-31
Immateriella anläggningstillgångar	457 921
Inventarier, verktyg och installationer	118 305
<b>Summa</b>	<b>576 226</b>

### Not 4 Ränteintäkter och liknande resultatposter

	2009-01-27- 2009-12-31
Ränteintäkter, övriga	5 818
<b>Summa</b>	<b>5 818</b>

### Not 5 Inkrångsgoodwill

	2009-12-31
Akkumulerade anskaffningsvärden:	
-Nyanskaffningar	3 052 882
	3 052 882
Akkumulerade avskrivningar enligt plan:	
-Årets avskrivning enligt plan	-457 921
<b>Redovisat värde vid årets slut</b>	<b>2 594 961</b>

JJ  
/



## Not 6 Inventarier, verktyg och installationer

	2009-12-31
Akkumulerade anskaffningsvärden:	
-Nyanskaffningar	1 216 143
	<u>1 216 143</u>
Akkumulerade avskrivningar enligt plan:	
-Årets avskrivning enligt plan enligt anskaffningsvärden	-118 305
	<u>-118 305</u>
<b>Redovisat värde vid årets slut</b>	<b>1 097 838</b>

## Not 7 Eget kapital

	<i>Aktie- kapital</i>	<i>Reserv- fond</i>	<i>Fritt eget kapital</i>
Vid årets början	100 000	-	-
Aktieägartillskott, erhållna			1 700 000
<i>Disposition enl årsstämmobeslut</i>			
Årets resultat			1 475
<b>Vid årets slut</b>	<b>100 000</b>	<b>-</b>	<b>1 701 475</b>

Villkorlig återbetalningsskyldighet för aktieägartillskott uppgick till 1 700 000kr.

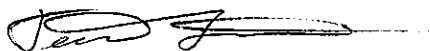
## Not 8 Övriga skulder till intressebolag

	2009-12-31
<b>Itella Information AB</b>	<b>3 000 000</b>

33

## Underskrifter

Solna 2010-04-13



Teemu Jäntti  
Styrelseordförande



Johan Johansson  
Verkställande direktör



Håkan Eliasson  
Styrelseledamot



Johan Grim  
Styrelseledamot



Ken Persson  
Styrelseledamot

Min revisionsberättelse har lämnats den 16 april 2010



Anders Nilsson  
Godkänd revisor

## REVISIONSBERÄTTELSE

Till årsstämman i

**Ageris Kontaktcenter AB**

**Org.nr 556776-8626**

Jag har granskat årsredovisningen och bokföringen samt styrelsens och verkställande direktörens förvaltning i Ageris Kontaktcenter AB för räkenskapsåret 2009-01-27--2009-12-31. Det är styrelsen och verkställande direktören som har ansvaret för räkenskapshandlingarna och förvaltningen och för att årsredovisningslagen tillämpas vid upprättande av årsredovisningen. Mitt ansvar är att uttala mig om årsredovisningen och förvaltningen på grundval av min revision.

Revisionen har utförts i enlighet med god revisionssed i Sverige. Det innebär att jag planerat och genomfört revisionen för att med hög men inte absolut säkerhet försäkra mig om att årsredovisningen inte innehåller väsentliga felaktigheter. En revision innefattar att granska ett urval av underlagen för belopp och annan information i räkenskapshandlingarna. I en revision ingår också att pröva redovisningsprinciperna och styrelsens och verkställande direktörens tillämpning av dem samt att bedöma de betydelsefulla uppskattningar som styrelsen och verkställande direktören gjort när de upprättat årsredovisningen samt att utvärdera den samlade informationen i årsredovisningen. Som underlag för mitt uttalande om ansvarsfrihet har jag granskat väsentliga beslut, åtgärder och förhållanden i bolaget för att kunna bedöma om någon styrelseledamot eller verkställande direktören är ersättningsskyldig mot bolaget. Jag har även granskat om någon styrelseledamot eller verkställande direktören på annat sätt handlat i strid med aktiebolagslagen, årsredovisningslagen eller bolagsordningen. Jag anser att min revision ger mig rimlig grund för mina uttalanden nedan.

Årsredovisningen har upprättats i enlighet med årsredovisningslagen och ger en rättvisande bild av bolagets resultat och ställning i enlighet med god redovisningssed i Sverige. Förvaltningsberättelsen är förenlig med årsredovisningens övriga delar.

Jag tillstyrker att årsstämman fastställer resultaträkningen och balansräkningen, disponerar vinsten enligt förslaget i förvaltningsberättelsen och beviljar styrelsens ledamöter och verkställande direktören ansvarsfrihet för räkenskapsåret.

Västerås den 16 april 2010



Anders Nilsson

Godkänd revisor FAR SRS

## Årsstämmoprotokoll

Protokoll fört vid årsstämma med aktieägare i Ageris Kontaktcenter AB, 556776-8626, Solna 2010-04-19.

<i>Närvarande</i>	<i>Antal aktier</i>	<i>Antal röster</i>
Itella Information AB genom Teemu Jäntti	490	490
Johan Johansson	170	170
Ken Persson	170	170
Johan Grim	170	170
Summa	1 000	1 000

- § 1 Till ordförande för stämman valdes Teemu Jäntti.
- § 2 Till att föra protokoll för stämman valdes Johan Johansson.
- § 3 Stämman beslöt att dagens protokoll skulle justeras av Teemu Jäntti.
- § 4 Ovanstående närvaroförteckning godkändes som röstlängd.
- § 5 Stämman förklarades i behörig ordning sammankallad och dagordningen godkändes.
- § 6 Styrelsen och verkställande direktören föredrog den upprättade årsredovisningen och revisionsberättelsen för räkenskapsåret 2009-01-27 - 2009-12-31.
- § 7 Stämman beslöt att fastställa den i årsredovisningen intagna resultaträkningen och balansräkningen för räkenskapsåret.
- § 8 Stämman beslöt i enlighet med styrelsens och verkställande direktörens förslag att till förfogande stående vinstmedel 1 701 475 kronor, skall balanseras i ny räkning.
- § 9 Styrelsens ledamöter och verkställande direktören beviljades ansvarsfrihet för räkenskapsåret 2009-01-27 - 2009-12-31.
- § 10 Stämman beslutade att inget arvode skulle utgå till styrelsen. Arvode till revisor skulle utgå enligt räkning.
- § 11 Till ordinarie styrelseledamöter för tiden fram till nästa årsstämma omvaldes Teemu Jäntti till styrelseordförande, Håkan Eliasson styrelseledamot, Johan Grim styrelseledamot och Ken Persson styrelseledamot.
- § 12 Noterades, att vald revisor är Anders Nilsson. Tre år kvarstår på mandat perioden.
- § 13 Inga övriga ärenden förelåg, varför stämman förklarades avslutad.

Justeras:



Teemu Jäntti  
Ordförande

Vid protokollet:



Johan Johansson