

## Delårsrapport Kv1 2021

### Kv1 2021

- **Omsättning** ökade till 150,9 M€ (127,7)
- **EBITDA** exklusive jämförelsestörande poster\* ökade till 18,7 M€ (13,8)
- **EBITDA marginal** exklusive jämförelsestörande poster ökade till 12,4% (10,8%)
- **Kassaflöde från den löpande verksamheten** uppgick till 11,7 M€ (7,3)
- **Nettoskuld/EBITDA\*** minskade till 3,3 (3,8)

#### Ökad organisk tillväxt och lönsamhet

Under det första kvartalet ökade den organiska tillväxten till 20% exklusive valutaeffekter, och EBITDA-marginalen ökade med 1,6p.p. Drivkrafterna bakom den ökade tillväxten och lönsamheten är övergripande de samma som för 2020. Den ökade omsättningen drevs främst av eHandel & Teknik-sektorn. Lönsamhetsförbättringarna drevs av ökade volymer, ökad produktivitet och ett fortsatt skifte mot affärer inom eHandel & Teknik-sektorn.

Årsomsättningen för nytecknade avtal uppgick till 44 miljoner euro, vilket redan överskrider intäkterna från nytecknade avtal för helåret 2020. Vårt starka säljmomentum möjliggörs av vårt digitala erbjudande, som omfattar både lösningar för slutkunder som exempelvis chatbots och epostautomation, och lösningar för medarbetarengagemang, coaching och ökad prestation. Vår expansion av near- och offshore är också en bidragande faktor. Under det fjärde kvartalet presenterades nya kontor i Bogota, Malaga och Zenica – vi anställer just nu personal för att starta upp kunder på alla de tre nya kontoren.

Under årsstämman den 3 maj valdes Lisa Stoner och Donald Hicks in till styrelsen. Båda har lång erfarenhet av kundservicesektorn från världsledande företag. Deras erfarenhet kommer att stötta utvecklingen både i Nordamerika och inom eHandel & Teknik-sektorn.

Vår strategi levererar och vi håller kursen. Vi siktar på lönsam tillväxt genom kundfokus och operationell excellens, drivet av en stark kultur och starkt ledarskap. Och vi fortsätter stärka vårt digitala erbjudande, öka vår near/offshore-leverans och fortsätta skiftet mot växande och lönsamma kundsegment.

Prognosen för helåret är stark, dock påverkar uppstartskostnader för nya kunder och Covid-relaterade kostnader kortsiktigt.

Jonas Dahlberg,

VD och koncernchef

\* EBITDA och nettoskuld inkluderar IFRS 16 leasar, vänligen se not 13 för mer detaljer avseende omvärdering av jämförelseperioder.

# Finansiell översikt

(MEUR)	2021 Kv1	2020 Kv1	Föränd -ring	2021 Kv1 R12	2020 Kv1 R12	Föränd -ring
Omsättning	150,9	127,7	18,1%	580,9	534,1	8,8%
EBITDA exkl jämförelsestörande poster*	18,7	13,8	4,9	75,7	60,6	15,1
EBITDA marginal exkl jämförelsestörande poster*	12,4%	10,8%	1,6pp	13,0%	11,3%	1,7pp
EBITA exkl jämförelsestörande poster	11,2	7,7	3,5	48,3	36,9	11,4
EBITA marginal exkl jämförelsestörande poster	7,4%	6,0%	1,4pp	8,3%	6,9%	1,4pp
Kassaflöde från den löpande verksamheten	11,7	7,3	4,4	54,7	45,6	9,1
Nettoskuld*	251,4	231,0	20,4	251,4	231,0	20,4
Nettoskuld/EBITDA exkl jämförelsestörande poster*	3,3	3,8	-0,5	3,3	3,8	-0,5

## Kv1 2021

### Omsättning och vinst

Omsättningen uppgick till 150,9 miljoner euro (127,7) med en tillväxt om 18,1%. Organisk tillväxt uppgick till 20,3% och valutakurseffekten uppgick till -2,2 procentenheter.

EBITDA exklusive jämförelsestörande poster\* uppgick till 18,7 miljoner euro (13,8) med en marginal på 12,4% (10,8%). Jämförelsestörande poster uppgick till -0,1 miljoner euro (-1,6). EBITDA definitionen är justerad i kv1 2021 och innehåller nu IFRS 16 leasar - not 13 innehåller detaljer avseende omvärderingen av jämförelseperioder.

Covid-pandemin fortsätter att påverka Transcom. Pandemin påskyndar övergången från fysisk detaljhandel till eHandel, där merparten av detta förväntas vara permanent. Transcom har även intäkter från specifika Covid-relaterade projekt, som t.ex. vaccinerings-hotlines, om 3,9 miljoner euro i kvartalet.

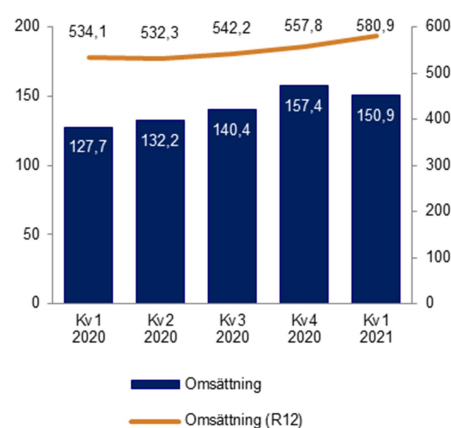
Cirka 60 % av Transcoms över 28 000 anställda arbetade hemifrån under kvartalet. Covid-relaterade kostnader för kontinuitet och förebyggande åtgärder uppgick till 1,5 miljoner euro och redovisas som rörelsekostnader. Under första kvartalet 2020 redovisades sådana kostnader som jämförelsestörande poster och uppgick till 0,8 miljoner euro.

Finansnettot uppgick till -5,0 miljoner euro jämfört med -4,3 miljoner euro föregående år. Skattekostnader uppgick till -1,5 miljoner euro (-0,3).

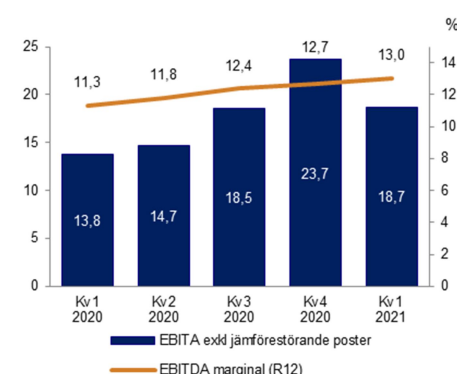
### Kassaflöde och finansiell ställning

Kassaflödet från den löpande verksamheten uppgick till 11,7 miljoner euro (7,3). Ökningen beror till största del på förbättrat resultat före skatt. Kassaflödet från investeringsverksamheten uppgick till -17,6 miljoner euro (-3,1) varav 13,7 miljoner euro avser slutbetalningen av förvärvet av Awesome. Kassaflödet från finansieringsverksamheten uppgick till 9,0 miljoner euro (-1,2). Totalt kassaflöde uppgick till 3,1 miljoner euro (3,0).

### Omsättning



### EBITDA exkl. jämförelsestörande poster\*



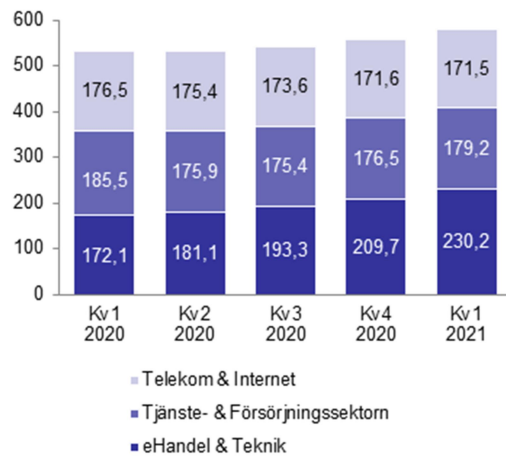
\* EBITDA och nettoskuld inkluderar IFRS 16 leasar, vänligen se not 13 för mer detaljer avseende omvärdering av jämförelseperioder.

Nettoskulden\* uppgick till 251,4 miljoner euro (231,0). Nettoskuld/EBITDA uppgick till 3,3 (3,8). Koncernens finansiering består av seniora säkerställda obligationer med fast ränta för 180 miljoner euro med fem års löptid, en senior osäkrad obligation (SUFRN) på 10 miljoner euro, ett revolverande kreditfacilitetsavtal (SSRCF) om 47,4 miljoner euro, och ett seniort säkerställt lånefacilitetsavtal på 20 miljoner euro. Den 31 mars 2021 var 14,1 miljoner euro av SSRCF utnyttjad genom lån, exklusive garantier och utnyttjande av checkräkningskredit. Outnyttjade krediter uppgick till totalt 28,2 miljoner euro.

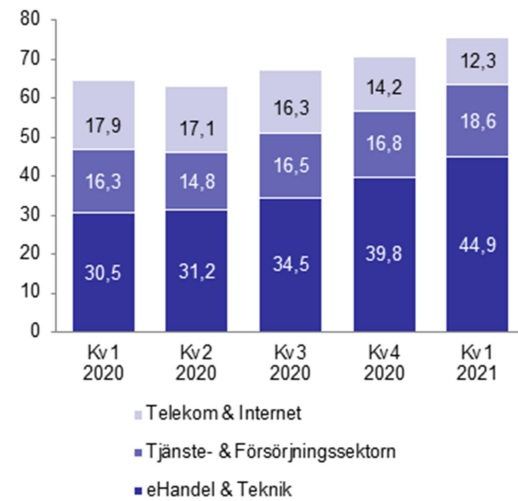
---

\* EBITDA och nettoskuld inkluderar IFRS 16 leasar, vänligen se not 13 för mer detaljer avseende omvärdering av jämförelseperioder.

### Omsättning per sektor (R12)



### EBITDA exkl. jämförelsestörande poster\* per sektor (R12)



### Utveckling per sektor

Vi fortsätter att växa inom eHandel & Teknik- sektorn. Tillväxten i eHandel & Teknik uppgick till 46,2 % under första kvartalet, jämfört med samma period föregående år. Under 2021 har alla Fintech kunder överförs till eHandel & Teknik-sektorn. Jämförelsetalen i ovanstående diagram är omräknade.

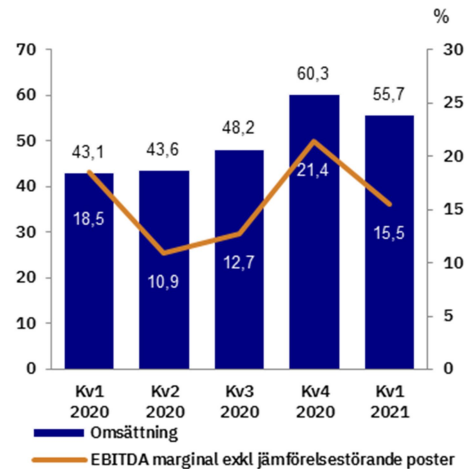
\* EBITDA och nettoskuld inkluderar IFRS 16 leasar, vänligen se not 13 för mer detaljer avseende omvärdering av jämförelseperioder.

## Kvartalsutveckling per geografiskt segment

### Segmentet Engelskspråkiga marknader

Omsättningen uppgick till 55,7 miljoner euro (43,1) med en tillväxt på 29,2%. Tillväxten är en effekt av ökad Work-at home (WAH) i Nordamerika inom eHandel & Teknik.

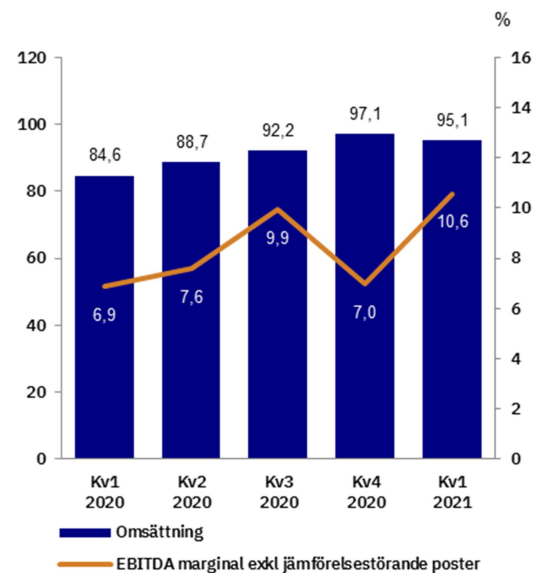
EBITDA exklusive jämförelsestörande poster\* uppgick till 8,6 miljoner euro (8,0) med en marginal på 15,5% (18,5). Minskningen i EBITDA marginalen beror till största del på en förskjutning av leveranser från Filippinerna till Nordamerika och därmed ökade operationella kostnader relaterat till pandemi och uppstartskostnader kostnader för WAH expansionen i Nordamerika.



### Segmentet Europa

Omsättningen uppgick till 95,1 miljoner euro (84,6) med en tillväxt på 12,5%. Tillväxten har fortsatt hos nya och befintliga kunder, huvudsakligen inom Handel & Teknik och Tjänste- & Försörjningssektorn.

EBITDA exklusive jämförelsestörande poster\* uppgick till 10,1 miljoner euro (5,8) med en marginal på 10,6% (6,9). Den positiva EBITDA-utvecklingen drivs huvudsakligen av volym och operationella förbättringar.



### Händelser efter periodens utgång

På bolagsstämman den 3 maj valdes Lisa Stoner och Donald Hicks till styrelseledamöter.

Stoner är sedan 2018 Global Head of Support Operations på Uber. Dessförinnan hade hon en 20 år lång karriär på Convergys.

Hicks är Vice President Trust Policy and Partnerships på Airbnb. Tidigare erfarenheter har varit som VP of Operations på Twitter, som Global Head of Customer Care på Facebook, som Global Head of Customer Care på Googles avdelning för avancerad teknik och som Global Director of Customer Care på Amazon.

För att kunna fokusera på sin nya roll som CEO på QNTM group, har Eivind Roald avgått som styrelseledamot. Fredrik Cappelen, Brent Welch, Alfred von Platen, Klas Johansson och Mattias Holmström omvaldes till styrelseledamöter.

\* EBITDA och nettoskuld inkluderar IFRS 16 leasar, vänligen se not 13 för mer detaljer avseende omvärdering av jämförelseperioder.

## Framtidsutsikter

Framtidsutsikterna för helåret är starka. Senaste kontraktförvärven och stark försäljningsingång bådär för fortsatt lönsam tillväxt. Vi siktar mot att förbättra våra marginaler över 2020 års nivå genom en ökad tillväxt av existerande kunder och uppstart av nya kunder, trots att nya kontor, nya kunder och kostnader relaterat till pandemin medför ökade kostnader som har en påverkan på kort sikt.

Skiftet från fysisk handel till eHandel fortsätter och ökar efterfrågan av Transcoms tjänster. Det makroekonomiska läget, med de förändrade beteendena hos kunder och medarbetare det medför, är huvudsakliga risker i utvecklingen.

Under första kvartalet 2021 förekom endast minimala **extraordinära kostnader**. För helåret 2021 budgeterar vi för jämförelsestörande poster i trakten av enkelsiffriga tal, då vårt transformationsprogram har färdigställts utan förväntade tillkommande kostnader. Covid-relaterade kostnader redovisas som rörelsekostnader i 2021.

## Övrig information

### Presentation av resultatet

Transcom kommer att hålla en webbsändning kl 9.00 CET den 12 maj 2021. Presentationen kommer att vara på engelska. Presentationsmaterialet kommer att finnas tillgängligt på <https://se.transcom.com/sv/investor-relations>.

Observera: Vänligen registrera dig via länken senast 5-10 minuter före utsatt tid för att få länk till webbsändningen. Om du förhandsregistrerar dig kommer du att få ett påminnelsemail en timme före webbsändningen.

Registreringslänk: <https://app.livestorm.co/transcom-holding/transcom-holding-ab-q1-2021-investor-presentation?type=detailed>

### Finansiell kalender

Transcoms Q2 2021 rapport kommer att publiceras den 27 aug 2021.

Transcoms Q3 2021 rapport kommer att publiceras den 17 nov 2021.

### Övrig information

Delårsrapporten har inte granskats av bolagets revisorer.

Transcom Holding AB  
Box 45033, 104 30 Stockholm  
Besöksadress: Hälsingegatan 40, 15tr  
SE-113 43 Stockholm  
Sverige  
[www.transcom.com](http://www.transcom.com)  
Organisationsnummer: 556962-4108

### För ytterligare information, kontakta:

Jonas Dahlberg, VD & koncernchef	+46 70 347 23 83
Snejana Koleva, CFO	+46 70 508 38 30
Helene Ruda, Kommunikationsansvarig	+46 70 311 75 60

Denna information är sådan information som Transcom Holding AB är skyldig att offentliggöra enligt EU:s marknadsmissbruksförordning. Informationen lämnades, genom ovanstående kontaktpersons försorg, för offentliggörande den 12 maj 2021 kl. 8.00 CET.

## Transcom-koncernen – Resultaträkning

(TEUR)	Not	2021 Kv1	2020 Kv1	2021 R12	2020 Jan-dec
Omsättning	4	150 891	127 749	580 942	557 800
Kostnad för sålda tjänster	5	-116 751	-99 433	-448 417	-431 099
<b>Bruttoresultat</b>		<b>34 140</b>	<b>28 316</b>	<b>132 525</b>	<b>126 701</b>
Försäljnings- och marknadsföringskostnader		-1 763	-1 201	-6 204	-5 643
Administrationskostnader		-24 074	-23 642	-109 054	-108 622
Övriga rörelseintäkter/rörelsekostnader		67	-108	-766	-940
<b>Rörelseresultat</b>	4,5	<b>8 370</b>	<b>3 365</b>	<b>16 501</b>	<b>11 496</b>
Finansnetto		-5 041	-4 288	-20 198	-19 445
<b>Resultat före skatt</b>		<b>3 329</b>	<b>-923</b>	<b>-3 697</b>	<b>-7 949</b>
Skattkostnad/intäkt		-1 495	-265	-2 711	-1 481
<b>Totalresultat för perioden hänförligt till moderbolagets aktieägare</b>		<b>1 834</b>	<b>-1 188</b>	<b>-6 408</b>	<b>-9 429</b>

## Transcom-koncernen – Rapport övrigt totalresultat

(TEUR)	2021 Kv1	2020 Kv1	2021 R12	2020 Jan-dec
Periodens resultat hänförligt till moderbolagets aktieägare	1 834	-1 188	-6 408	-9 429
<b>Övrigt totalresultat:</b>				
Omräkningsdifferenser avseende utlandsverksamheter	1 357	-1 184	-2 001	-3 237
Säkringsredovisning	-431	-383	-975	-181
<b>Övrigt totalresultat som kan komma att omklassificeras till resultaträkningen i efterföljande perioder</b>	<b>926</b>	<b>-1 567</b>	<b>-2 976</b>	<b>-3 418</b>
Aktuariella vinster/förluster på pensioner	-	-	39	-691
<b>Övrigt totalresultat som inte kommer att omklassificeras till resultaträkningen i efterföljande perioder</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>39</b>	<b>-691</b>
<b>Övrigt totalresultat för perioden, netto efter skatt</b>	<b>926</b>	<b>-1 567</b>	<b>-2 938</b>	<b>-4 110</b>
<b>Totalresultat för perioden, netto efter skatt, hänförligt till moderbolagets aktieägare</b>	<b>2 760</b>	<b>-2 755</b>	<b>-9 345</b>	<b>-13 539</b>



## Transcom-koncernen – Rapport över finansiell ställning

(TEUR)	Not	2021 31 mar	2020 31 mar	2020 31 dec
<b>TILLGÅNGAR</b>				
<b>Anläggningstillgångar</b>				
Goodwill		204 361	204 434	203 502
Övriga immateriella tillgångar		87 704	100 684	89 977
Materiella tillgångar		25 672	22 281	24 369
Nyttjanderätter	10	31 017	27 311	26 553
Uppskjutna skattefordringar		1 854	1 315	1 528
Övriga fordringar		3 055	3 014	2 800
		<b>353 664</b>	<b>359 039</b>	<b>348 730</b>
<b>Omsättningstillgångar</b>				
Kundfordringar		66 234	58 480	73 088
Skattefordringar		3 066	5 817	3 474
Övriga fordringar		11 895	11 428	11 960
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter		50 841	38 228	37 887
Likvida medel		15 194	17 826	13 663
		<b>147 230</b>	<b>131 778</b>	<b>140 071</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<b>500 895</b>	<b>490 817</b>	<b>488 801</b>
<b>EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>				
<b>Eget kapital hänförligt till moderbolagets ägare</b>				
		<b>94 341</b>	<b>102 364</b>	<b>91 581</b>
<b>Långfristiga skulder</b>				
Räntebärande skulder	7	227 523	216 541	213 411
Pensionsskulder		3 315	2 186	3 113
Leasingskulder	10	19 678	17 522	16 775
Avsättningar	6,11	154	135	157
Uppskjutna skatteskulder		16 745	20 489	16 637
		<b>267 415</b>	<b>256 873</b>	<b>250 093</b>
<b>Kortfristiga skulder</b>				
Räntebärande skulder	7	2 405	1 226	1 632
Leasingskulder	10	13 647	11 328	12 040
Avsättningar	6,8	11 217	31 311	24 659
Leverantörsskulder		14 180	16 460	20 120
Skatteskulder	11	9 316	11 033	8 884
Övriga skulder	12	34 795	18 501	33 177
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter		53 579	41 722	46 615
		<b>139 139</b>	<b>131 580</b>	<b>147 127</b>
<b>Summa skulder</b>		<b>406 554</b>	<b>388 453</b>	<b>397 219</b>
<b>SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>500 895</b>	<b>490 817</b>	<b>488 801</b>

## Transcom-koncernen – Rapport över förändring i eget kapital

(TEUR)	Eget kapital hänförligt till moderbolagets ägare				Totalt eget kapital
	Totalt antal aktier (tusen)	Aktiekapital	Överkursfond	Reserver och Balanserade vinstmedel	
<b>Ingående balans 1 jan 2020</b>	<b>11 938</b>	<b>55</b>	<b>20 501</b>	<b>84 565</b>	<b>105 120</b>
Periodens resultat	-	-	-	-1 188	-1 188
Övrigt totalresultat, netto efter skatt	-	-	-	-1 567	-1 567
<b>Utgående balans 31 mar 2020</b>	<b>11 938</b>	<b>55</b>	<b>20 501</b>	<b>81 811</b>	<b>102 364</b>
Periodens resultat	-	-	-	-8 241	-8 241
Övrigt totalresultat, netto efter skatt	-	-	-	-2 543	-2 543
<b>Utgående balans 31 dec 2020</b>	<b>11 938</b>	<b>55</b>	<b>20 501</b>	<b>71 027</b>	<b>91 581</b>
Periodens resultat	-	-	-	1 834	-
Övrigt totalresultat, netto efter skatt	-	-	-	926	-
<b>Utgående balans 31 mar 2021</b>	<b>11 938</b>	<b>55</b>	<b>20 501</b>	<b>73 787</b>	<b>94 341</b>

## Transcom-koncernen – Kassaflödesanalys

(TEUR)	Not	2021 Kv1	2020 Kv1	2020 Jan-dec
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten</b>				
Resultat före skatt		3 329	-923	-7 949
Justeringar för avstämning av resultat före skatt med nettokassaflöde:				
Övriga ej kassaflödespåverkande justeringar		9 775	8 071	38 599
Finansnetto		5 041	4 292	19 445
Betalda inkomstskatter		-575	-126	-4 881
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar i rörelsekapital</b>		<b>17 570</b>	<b>11 315</b>	<b>45 214</b>
Förändringar i rörelsekapital		-5 874	-3 997	5 040
<b>Kassaflöde från den löpande verksamheten</b>		<b>11 696</b>	<b>7 318</b>	<b>50 255</b>
Investeringar/avyttringar materiella tillgångar		-3 299	-2 953	-13 145
Investeringar/avyttringar immateriella tillgångar		-507	-191	-1 293
Utbetalningar avseende tidigare års förvärv	6	-13 675	-	-6 781
Förändring av långfristiga tillgångar		-166	27	49
Erhållen ränta		0	-	49
<b>Kassaflöde från investeringsverksamheten</b>		<b>-17 647</b>	<b>-3 117</b>	<b>-21 121</b>
Upplåning	7	14 757	8 966	27 881
Amortering av lån	7	-414	-6 319	-27 990
Betalning av leasing	10	-4 011	-3 161	-12 341
Betalda räntor och andra finansiella kostnader		-1 288	-728	-16 325
<b>Kassaflöde från finansieringsverksamheten</b>		<b>9 045</b>	<b>-1 242</b>	<b>-28 775</b>
<b>Periodens kassaflöde</b>		<b>3 094</b>	<b>2 959</b>	<b>359</b>
Likvida medel vid periodens början		13 663	14 295	14 296
Periodens kassaflöde		3 094	2 959	359
Omräkningsdifferenser i likvida medel		-1 563	572	-991
<b>Likvida medel vid periodens slut</b>		<b>15 194</b>	<b>17 826</b>	<b>13 663</b>

## Transcom Holding AB (publ) – Resultaträkning

(TEUR)	2021 Kv1	2020 Kv1	2020 Jan-dec
Omsättning	847	485	3 303
Kostnad för sålda tjänster	-	-	-
<b>Bruttoresultat</b>	<b>847</b>	<b>485</b>	<b>3 303</b>
Administrationskostnader	-883	-510	-3 410
Övriga rörelseintäkter/rörelsekostnader	7	12	-25
<b>Rörelseresultat</b>	<b>-29</b>	<b>-13</b>	<b>-131</b>
Finansnetto	-2 205	-2 292	-9 193
<b>Resultat före skatt</b>	<b>-2 235</b>	<b>-2 305</b>	<b>-9 324</b>
Skatt	-	-	-
<b>Periodens resultat*</b>	<b>-2 235</b>	<b>-2 305</b>	<b>-9 324</b>

\*Periodens resultat motsvarar totalresultat

## Transcom Holding AB (publ) – Rapport över finansiell ställning

(TEUR)	Not	2021 31 mar	2020 31 mar	2020 31 dec
<b>TILLGÅNGAR</b>				
<b>Anläggningstillgångar</b>				
Andelar i koncernföretag		278 919	278 919	278 919
Fordringar hos koncernföretag		92 986	81 576	91 809
		<b>371 905</b>	<b>360 495</b>	<b>370 728</b>
<b>Omsättningstillgångar</b>				
Fordringar hos koncernföretag		1 924	1 611	2 431
Övriga fordringar		30	20	60
Likvida medel		162	468	82
		<b>2 116</b>	<b>2 099</b>	<b>2 573</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<b>374 021</b>	<b>362 594</b>	<b>373 300</b>
<b>EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>				
<b>Bundet eget kapital</b>				
Bundet eget kapital		55	55	55
Fritt eget kapital		156 947	166 200	159 181
		<b>157 002</b>	<b>166 255</b>	<b>159 236</b>
<b>Långfristiga skulder</b>				
Räntebärande skulder	7	209 251	189 314	209 190
Skulder till koncernföretag		1 172	1 085	1 196
		<b>210 423</b>	<b>190 399</b>	<b>210 386</b>
<b>Kortfristiga skulder</b>				
Övriga skulder		6 597	5 940	3 678
		<b>6 597</b>	<b>5 940</b>	<b>3 678</b>
<b>Summa skulder</b>		<b>217 020</b>	<b>196 339</b>	<b>214 064</b>
<b>SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>374 021</b>	<b>362 594</b>	<b>373 300</b>

## Noter till finansiella rapporter

Dessa noter är en integrerad del av rapporten. 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 Hålsingegatan 40, 15tr, SE-113 43 Stockholm. Moderbolaget är ansvarigt för koncernledning, administration och holdingbolagets funktioner.

### 2. Redovisningsprinciper

Rapporten för koncernen har upprättats i enlighet med IAS 34 Delårsrapportering och Årsredovisningslagen. Tillämpning av IFRS uppfyller de redovisningsprinciper som anges i koncernens årsbokslut per den 31 december 2020.

### 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 2020. Det har inte skett några väsentliga förändringar i risker, riskhanteringspolicy och rutiner under perioden jämfört med till vad som presenterades i årsredovisningen för räkenskapsåret 2020

### 4. Segmentsinformation

(TEUR) Jan-mar 2021	Engelskspråkiga marknader	Europa	Koncernen
Intäkter från externa kunder	55 749	95 141	150 891
EBITDA exkl. jämförelsestörande poster*	8 627	10 068	18 695
Avskrivningar			-10 180
Jämförelsestörande poster			-144
<b>Rörelseresultat</b>			<b>8 370</b>
Finansnetto			-5 041
<b>Resultat före skatt</b>			<b>3 329</b>

(TEUR) Jan-mar 2020	Engelskspråkiga marknader	Europa	Koncernen
Intäkter från externa kunder	43 149	84 599	127 749
EBITDA exkl. jämförelsestörande poster*	7 981	5 835	13 816
Avskrivningar			-8 856
Jämförelsestörande poster			-1 595
<b>Rörelseresultat</b>			<b>3 365</b>
Finansnetto			-4 288
<b>Resultat före skatt</b>			<b>-923</b>

\*EBITDA inkluderar IFRS 16 leasar, vänligen se not 13 för mer detaljer avseende omvärdering av jämförelseperioder.

## 5. Jämförelsestörande poster

Poster som påverkar jämförbarheten redovisas som jämförelsestörande poster för att kunna beräkna EBITDA, exkl. jämförelsestörande poster.

(TEUR)	2021 Kv1	2020 Kv1	2020 Jan-Dec
Operativa jämförelsestörande poster	-	-1 103	-20 812
Transaktionsrelaterade jämförelsestörande poster	-144	-492	-1 595
<b>Summa</b>	<b>-144</b>	<b>-1 595</b>	<b>-22 406</b>

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

(TEUR)	2021 Kv1	2020 Kv1	2020 Jan-Dec
Kostnad för sålda tjänster	-	-125	-3 567
Administrationskostnader	-60	-1 030	-17 464
Övriga rörelseintäkter/rörelsekostnader	-84	-439	-1 376
<b>Summa</b>	<b>-144</b>	<b>-1 595</b>	<b>-22 406</b>

## 6. Förvärv

Inga materiella förvärv har skett under 2021. Under det första kvartalet betalades den sista betalningen om 13,7 miljoner euro, avseende Awesome-förvärvet 2018.

## 7. Räntebärande skulder

Koncernens finansiering består av seniora säkerställda obligationer med fast ränta (SSFRN) om 180 miljoner euro, en senior osäkrad obligation (SUFNRN) på 10 miljoner euro, ett revolverande kreditfacilitetsavtal (SSRCF) på 47,4 miljoner euro, och ett seniort säkerställt lånefacilitetsavtal (Term Facility) på 20 miljoner euro. För SSRCF åtar sig företaget att uppfylla vissa finansiella covenant om så kallade testvillkor överträds. Ingen överträdelse av testvillkor skedde under Q1 2021. Term Facility är behäftad med finansiella covenant. Transcom arbetar löpande med uppföljning av sina covenant och styrelsen tar del av resultatet.

Den 31 mars 2021 var SSRCF 14,1 miljoner euro av SSRCF utnyttjad genom lån, exklusive garantier och utnyttjande av checkräkningskredit. Outnyttjad kredit uppgick till 28,2 miljoner euro.

I april har SSRCF minskats med 2,4 miljoner euro till 45,0 miljoner euro.

Aktier i materiella bolag är pantsatta som säkerhet för finansieringen (216,3 miljoner euro). En del av SSRCF:en används för att täcka bankgarantier och cashpool limiter.

## 8. Ansvarsförbindelser och avsättningar

Koncernen har inga väsentliga ansvarsförbindelser per den 31 mars 2021.

Under andra kvartalet 2018 kostnadsfördes en avsättning på 8 miljoner euro hänförd till en pågående tvist i Spanien där den lokala skattemyndigheten hävdar att juridiska experter som engagerats som konsulter ska anses vara anställda. Transcom överklagade tvisten till domstol. Den 14 juli 2020 avgjordes tvisten rättsligt till den lokala skattemyndighetens fördel. Transcom har överklagat domen. Per den 31 mars, 2021 uppgår avsättningen till 10,4 miljoner euro.

## 9. Finansiella instrument

Klassificering av koncernens finansiella tillgångar och skulder:

(TEUR)	Finansiella instrument värderade till upplupet anskaffningsvärde	Finansiella instrument till verkligt värde via resultat-räkning	Derivat avseende kassa-flödes säkringar	31 mar 2021 Redovisat värde	31 mar 2021 Verkligt värde	Finansiella instrument värderade till upplupet anskaffningsvärde	Finansiella instrument till verkligt värde via resultat-räkning	Derivat avseende kassa-flödes säkringar	31 dec 2020 Redovisat värde	31 dec 2020 Verkligt värde
Summa anläggnings-tillgångar	3 056	-	-	3 056	3 056	2 801	-	-	2 801	2 801
Summa omsättnings-tillgångar	134 409	-	29	134 438	134 438	127 944	-	692	128 636	128 636
<b>Summa finansiella tillgångar</b>	<b>137 464</b>	<b>-</b>	<b>29</b>	<b>137 493</b>	<b>137 493</b>	<b>130 744</b>	<b>-</b>	<b>692</b>	<b>131 437</b>	<b>131 437</b>
Summa långfristiga skulder	247 354	-	-	247 354	266 015	230 343	-	-	230 343	251 417
Summa kortfristiga skulder	100 963	-	-	100 963	115 795	97 526	13 400	-	110 926	125 766
<b>Summa finansiella skulder</b>	<b>348 317</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>348 317</b>	<b>381 810</b>	<b>327 869</b>	<b>13 400</b>	<b>-</b>	<b>341 269</b>	<b>377 183</b>

## 10. Leasing

Nedanstående tabell visar de effekter som IFRS 16 har på Transcoms resultaträkning och balansräkning.

(TEUR)	2021 Jan-mar	2020 Jan-mar
Återläggning kostnad	4 750	3 655
Avskrivningar	-4 181	-3 224
<b>Rörelseresultat</b>	<b>569</b>	<b>432</b>
Finansnetto	-740	-494
Inkomstskatter	19	21
<b>Periodens resultat</b>	<b>-151</b>	<b>-41</b>
Nyttjanderätter	31 017	27 311
Leasing-skuld, långfristig	19 678	17 522
Leasing-skuld, kortfristig	13 647	11 328

## 11. Skatteskulder

Per den 31 mars 2021 var elva koncernföretag föremål för skatterevisjoner. 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, 2021 uppgick skatteskulden relaterad till skatterevisjoner till 2 470 tusen euro.

Utöver ovanstående skatterisker kan koncernen omfattas av andra skattekrav för vilka risken för framtida ekonomiska utflöden för närvarande anses vara marginell.

## 12. Övriga skulder

Transcom har skjutit upp vissa skattebetalningar (moms och sociala avgifter), främst i Sverige, vilket möjliggjorts av statliga stödåtgärder till följd av COVID-19. De uppskjutna betalningarna uppgår till 12 067 tusen euro.

### 13. Förändring av definition av EBITDA och Nettoskuld

Per den 1 januari 2021 har Transcom ändrat definitionen av EBITDA och nettoskuld till att inkludera IFRS 16 standarden fullt ut. Jämförelseperioderna har räknats om, se detaljer i tabellen nedan.

(MEUR)	2019 Q1	2019 Q2	2019 Q3	2019 Q4	2019 FY	2020 Q1	2020 Q2	2020 Q3	2020 Q4	2020 FY
<b>Rörelseresultat</b>	<b>3,1</b>	<b>2,0</b>	<b>5,2</b>	<b>9,5</b>	<b>19,7</b>	<b>3,4</b>	<b>-0,9</b>	<b>1,1</b>	<b>7,9</b>	<b>11,5</b>
Transaktionsrelaterade avskrivningar	2,7	2,7	2,7	2,7	10,9	2,7	2,7	2,7	2,7	10,9
Operativa jämförelsestörande poster	4,0	3,1	0,8	0,5	8,4	1,6	7,2	8,3	5,3	22,4
<b>EBITA exkl jämförelsestörande poster</b>	<b>9,9</b>	<b>7,8</b>	<b>8,7</b>	<b>12,7</b>	<b>39,0</b>	<b>7,7</b>	<b>9,0</b>	<b>12,1</b>	<b>15,9</b>	<b>44,8</b>
IFRS 16 Avskrivningar	4,0	2,2	3,3	3,4	12,6	3,2	2,9	3,4	3,8	13,3
Avskrivningar	2,2	2,2	2,4	4,1	10,9	2,9	2,8	3,0	4,0	12,7
<b>EBITDA exkl. jämförelsestörande poster*</b>	<b>16,0</b>	<b>12,2</b>	<b>14,4</b>	<b>20,2</b>	<b>62,8</b>	<b>13,8</b>	<b>14,7</b>	<b>18,5</b>	<b>23,7</b>	<b>70,8</b>
<i>EBITDA marginal exkl. jämförelsestörande poster*</i>	<i>11,8%</i>	<i>9,1%</i>	<i>11,0%</i>	<i>14,3%</i>	<i>11,6%</i>	<i>10,8%</i>	<i>11,1%</i>	<i>13,2%</i>	<i>15,1%</i>	<i>12,7%</i>
EBITDA exkl. jämförelsestörande poster (tidigare publicerat)	11,9	9,7	10,6	16,6	48,8	10,1	11,5	15,3	19,7	56,6
<i>EBITDA marginal exkl. jämförelsestörande poster (tidigare publicerat)</i>	<i>8,8%</i>	<i>7,2%</i>	<i>8,1%</i>	<i>11,7%</i>	<i>9,0%</i>	<i>7,9%</i>	<i>8,7%</i>	<i>10,9%</i>	<i>12,5%</i>	<i>10,2%</i>
Nettoskuld (tidigare publicerat)	198,1	202,9	206,0	203,7	203,7	202,1	209,4	197,3	204,5	204,5
Leasing skulder enligt IFRS 16	31,7	29,6	30,5	27,5	27,5	28,9	26,2	30,0	28,8	28,8
<b>Nettoskuld*</b>	<b>229,8</b>	<b>232,5</b>	<b>236,5</b>	<b>231,2</b>	<b>231,2</b>	<b>231,0</b>	<b>235,7</b>	<b>227,3</b>	<b>233,3</b>	<b>233,3</b>
<b>Relation Nettoskuld/EBITDA (RTM)*</b>	<b>5,0</b>	<b>4,5</b>	<b>4,1</b>	<b>3,7</b>	<b>3,7</b>	<b>3,8</b>	<b>3,7</b>	<b>3,4</b>	<b>3,3</b>	<b>3,3</b>

\*Omräknad för att inkludera IFRS 16 leasar

### 14. Händelser efter redovisningsperioden

Inga händelser, förutom valet av nya styrelseledamöter som beskrivits i rapporten ovan, 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 fullständig 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 jämförelsestörandeposter: 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 normala affärsverksamhet, till exempel omstruktureringar och reavinster eller förluster från avyttringar.

EBITDA: definieras som rörelseresultat med återläggning av avskrivningar på anläggningstillgångar och avskrivningar på leasar enligt IFRS 16.

EBITDA exklusive jämförelsestörande poster: definieras som EBITDA exklusive jämförelsestörande poster såsom definierat ovan, beräknat exklusive effekten av IFRS 16. Syftet med att visa EBITDA exklusive rörelsestörande poster är att ge en mer transparent jämförelse år från år, som exkluderar effekten av händelser som inte ingår i Transcoms normala affärsverksamhet, till exempel omstruktureringar och reavinster eller förluster från avyttringar.

Nettoskuld: definieras som räntebärande skulder inklusive pensionsskulder, exklusive leasingskuld enligt IFRS 16, med avdrag för likvida medel per balansdagen.

Nettoskuld/EBITDA exklusive jämförelsestörande poster: definieras som räntebärande skulder inklusive pensionsskulder, med avdrag för likvida medel per balansdagen delat med EBITDA exklusive jämförelsestörande poster (R12).

R12: avser de senast föregående tolv månaderna.

Organisk tillväxt: definieras som tillväxt utan påverkan av valutakurseffekter mellan perioderna och förvärvade eller avvecklade verksamheter.

### Övriga

Segment Engelskspråkiga marknader: tjänster levererade till multinationella kunder, huvudsakligen baserade i USA och Storbritannien.

Segment Europa: tjänster levererade till kunder baserade i Europa.

## 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 28 000 specialister i 50 anläggningar i 23 länder, som levererar tjänster på 33 språk till internationella kunder i olika branscher.