



SOFTRONIC

Årsberättelse 2022

Starkt år trots incident

Softronic har under 2022 levererat ett starkt resultat löpande med leverans av flertalet omfattande kundprojekt. Aktiviteten hos våra kunder har varit alltså hög och avtal har tecknats med bland andra Domstolsverket, Inera, Huga Bostäder, Hifab och Skatteverket för att nämna några. Efterfrågan har inte varit påverkad av sämre konjunktur eller det osäkra världsläget i stort.

Säkerhetsincident i december

I december månad drabbades bolaget dock av en säkerhetsincident som påverkar fjärde kvartalet kraftigt. En konstaterad extern hotaktör angrep vissa av Softronics systemmiljöer. För att förebygga skada, för Softronics kunder och för Softronic, stängdes nätverkstrafik ned. Därefter återstartades system successivt för att garantera säkerhet och funktion. Incidenten är nu stängd, men Softronics säkerhetsarbete kommer att fortsätta och intensifieras under 2023.

Resultatmässigt påverkar incidenten fjärde kvartalet kraftigt. Softronic har haft extraordinära kostnader kopplade till arbete tillsammans med branscheexperter i att analysera och hantera den externa hotaktören. Det succesiva öppningsarbetet har varit omfattande och tidskrävande. Dessutom påverkas resultatet av den lägre tillgänglighet som vi har kunnat erbjuda våra kunder under december månad.

Stabilt år incident till trots

Med tanke på den påverkan som säkerhetsincidenten hade, får året som helhet betraktas som stabilt med en ökad omsättning till 797 Mkr, ett resultat på 87 Mkr och en marginal på 10,9%.

Framåt ser vi en fortsatt god efterfrågan. Vi märker emellertid att det finns tillgänglig kompetens på marknaden vilket inte har varit fallet på länge. Det ger en möjlighet till rekrytering av fler kollegor eftersom vår starka position inom paketerade tjänster och åtaganden avseende systemförvaltning och drift påverkas mindre av vikande konjunktur. Ambitionen är fortsatt expansion. Arbetet med att utveckla våra tjänster fortsätter, i synnerhet inom säkerhetsområdet där vi har påtaglig och handgriplig erfarenhet efter decemberincidenten.

GoodTech – ledande teknik som gör gott i samhället

Softronic har återigen vunnit guldstatus i EcoVadis hållbarhetsutvärdering. Som ett bolag som strävar efter att med teknik göra gott i samhället är vi väldigt glada att även framåt hålla en hög standard inom hållbarhetsområdet.

Vi lämnar en intensiv höst bakom oss med andra ord, samtidigt som vi planerar för ett spännande 2023!

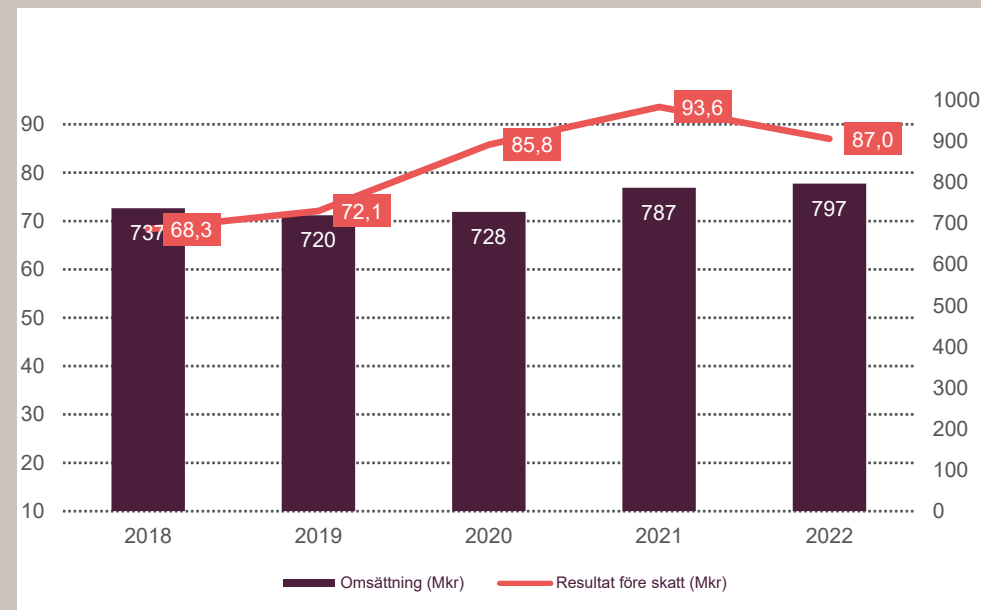
Charlotte Eriksson, VD Softronic



SOFTRONIC

Ett bra år som visar på styrkan i Softronic's affärsmodell

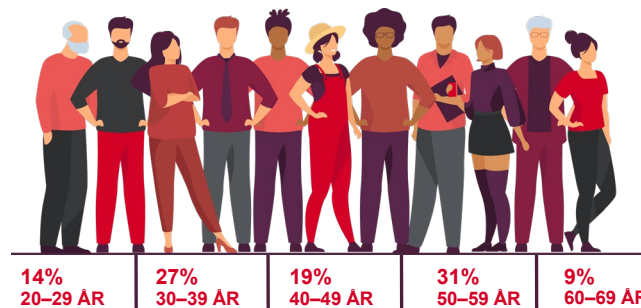
- » **Resultat** efter skatt per aktie: 1,30 kr (1,40 kr)
- » **Kassaflödet** från den löpande verksamheten uppgick till 80,6 Mkr (111,3 Mkr)
- » **Utdelning** per aktie föreslås till 1,00 kr
- » **Totala likviditetsutrymmet** den 31 december 2022 var 140 Mkr
- » **Soliditeten** uppgick till 58% (60%)



	2018	2019	2020	2021	2022
Omsättning, Mkr	737,2	720,0	728,5	786,5	797,1
EBITDA, Mkr	75,0	97,0	110,7	116,7	105,2
Resultat före skatt, Mkr	68,3	72,1	85,8	93,6	87,0
Vinstmarginal, %	9,3	10,0	11,8	11,9	10,9
Utdelning, kr	1,00	0,00	3,00	1,35	1,00
Antal medarbetare vid årets slut	438	437	422	427	415

GoodTech – Ledande teknik som gör gott i samhället

SOFTRONIC



415

ANSTÄLLDA VID
2022 ÅRS SLUT



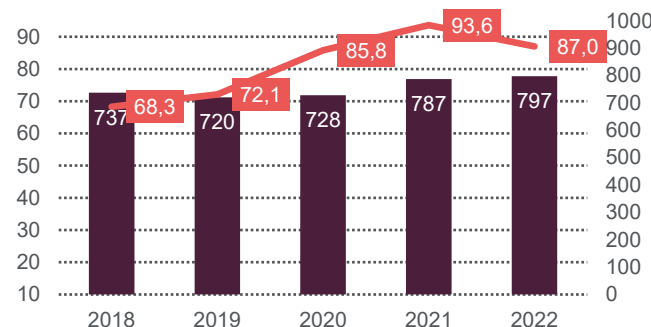
FÖRDELNING

75% män 25% kvinnor

ETT FANTASTISKT TEAM!

BRANSCHERFARENHET
I SNITT: 22 ÅR

ANSTÄLLD PÅ SOFTRONIC
SNITT: 7,4 ÅR



— Omsättning (Mkr) — Resultat före skatt (Mkr)



SVERIGES MEST NÖJDA KUNDER

RADARS KUNDNÖJDHETS INDEX 2022

GULDMEALJ FÖR CSR ENLIGT
ECOVADIS 2023



VI HAR BÅDE BREDDEN
OCH DJUPET

Outsourcing | Konsulting

Innovation
Nytveckling
App.Mgmt
App. Drift
Drift

Rådgivning
Standardsystem
Åtagande tjänster
Specialist

546

KUNDRELATIONER
DÄR MAJORITETEN ÄR
ÅTERKOMMANDE KUNDER

De flesta av våra kunder
stannar 10–20 år



LEDANDE KONSULTFÖRETAG

KOMPLETT PARTNER
GODA KUNDREFERENSER
MÄTBARA RESULTAT
BREDD OCH DJUP

... och bidrar till verklig samhällsnytta



9,8

MILJONER

användarkonton i E-tjänsterna



1177

~22 000

telefonrådgivningar per dag
via 1177 Vårdguiden



5,3

MILJONER

medlemmar i våra
medlemssystem



2,3 MILJONER

genomförda
resebokningar per år



24 MILJARDER
i utbetalningar
per år från a-kassorna till
ca 340 000 ersättningstagare

25

A-kassor

20 av dem är även partnerkunder



65 000

BEMANNINGSJOBB

har vi skapat förutsättningar för

50

MILJARDER

CM1 – PEP och sanktionssökningar per år



1,5

MILJONER

kreditupplysningar
per månad



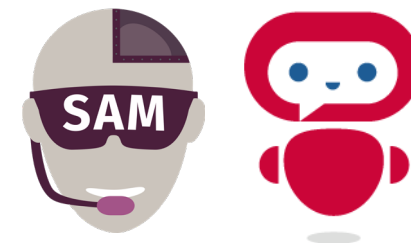
Livsmedel för
5,7 miljarder

hanteras varje år i
våra ERP- system



5 MILJONER

paket levererade per år



Fler än

1 miljon

framgångsrika konversationer med
våra Chatbots



750 000

användare i Vklass skolportal
i fler än 70 kommuner

Att äga aktier i Softronic

- » Softronicaktien är sedan december 1998 noterad på Stockholmsbörsen. Aktien handlas på Nasdaq Stockholm Small Cap
- » **Antalet aktieägare i Softronic uppgick till 11 800 stycken per 31 december 2022**
- » Målsättningen är att den långsiktiga utdelningsnivån skall uppgå till cirka 50 procent av resultat efter skatt beroende på bolagets kapitalbehov av investeringar och förändringar i rörelsekapital samt aktieägarnas önskan om en god direktavkastning



Styrelse



Petter Stillström, 1972
Ordförande

Ledamot sedan 2008 (även 01-06).
VD & ledamot i AB Traction.
Övriga styrelseuppdrag (ledamot.): Hifab Group och BE Group.
Övriga styrelseuppdrag (ordf.): Nilörngruppen, OEM International.
Ej oberoende i förhållande till större ägare.

Storägare i Traction som äger:
A-aktier: 589 000
B-aktier: 11 000 000



Susanna Marcus, 1965

Ledamot sedan 2016.
Övriga styrelseuppdrag: ordf. Kontract AB, ordf. IAMIP AB.

Oberoende till bolaget, dess ledning och större ägare.

A-aktier: -
B-aktier: 12 000



Mikael Filén, 1975

Arbetsstagarrepresentant sedan 2021.
Anställd sedan 1999.

Ej oberoende till bolaget, oberoende till dess ledning och större ägare.



Cristina Petrescu, 1968

Ledamot sedan 2021.
Övriga styrelseuppdrag: Styrelseledamot för vissa dotterbolag inom Sodexo AB
Styrelseledamot i RISE, Research Institute of Sweden

Oberoende till bolaget, dess ledning och större ägare.



Johan Bergh, 1962

Ledamot sedan 2021.

Oberoende till bolaget, dess ledning och större ägare.



Victoria Bohlin, 1973

Ledamot sedan 2019.
Övriga styrelseuppdrag: För vissa dotterbolag inom Capio koncernen.

Oberoende till bolaget, dess ledning och större ägare.

A-aktier: -
B-aktier: 12 000

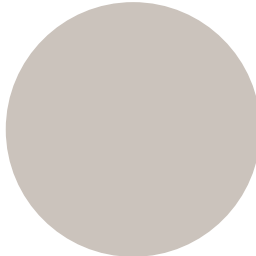


Tomas Höglström, 1963

Arbetsstagarrepresentant sedan 2013.
Anställd sedan 1996.

Ej oberoende till bolaget, oberoende till dess ledning och större ägare.

A-aktier: -
B-aktier: 1 800



Revisor

Nicklas Kullberg

Auktoriserad revisor, huvudansvarig revisor sedan 2017.

PricewaterhouseCoopers AB

Ledning



Charlotte Eriksson, 1976

CEO
Anställd sedan 2022



Mathias Kjellberg, 1971

COO
Anställd sedan 1999



Anders Bergman, 1964

CFO
Anställd sedan 2004



Joachim Lundberg, 1965

Chef koncern-
gemensamma funktioner
Anställd sedan 1995
B-aktier: 163 600



Johan Andersson, 1972

Områdeschef
Anställd sedan 1999



Anders Wannfors, 1970

T.f. Områdeschef
Anställd sedan 2013



Claes Brikell, 1966

Försäljningschef
Anställd sedan 1998



Roger Gustavsson, 1969

Områdeschef
Anställd sedan 1999



Claes Ulväng, 1971

Områdeschef
Anställd sedan 2020

Resultat- och balansräkning

Resultaträkning, Mkr	2022	2021	2020	2019	2018
Intäkter	797,1	786,5	728,5	720,0	737,2
Aktiverade utvecklingsutgifter	1,7	1,0	-	-	-
Rörelsens kostnader	-693,6	-670,8	-617,8	-623,0	-662,2
Avskrivningar enligt plan	-17,3	-22,8	-23,9	-23,7	-6,9
Rörelseresultat	87,9	93,9	86,8	73,3	68,1
Finansnetto	-0,9	-0,3	-1,0	-1,2	0,2
Resultat efter finansnetto	87,0	93,6	85,8	72,1	68,3
Skatt	-18,8	-19,9	-18,9	-16,3	-16,0
Periodens resultat	68,2	73,7	66,9	55,8	52,3

Balansräkning, Mkr	2022	2021	2020	2019	2018
Tillgångar					
Immateriella anläggningstillgångar	112,7	111,3	110,2	111,5	113,3
Materiella anläggningstillgångar	5,4	1,3	3,1	5,6	8,3
Nyttjanderättstillgång	45,9	9,4	25,3	38,8	-
Andra långfristiga fordringar	3,3	3,3	2,3	2,4	2,5
Omsättningstillgångar	149,6	172,1	174,9	178,5	174,9
Likvida medel (inkl. kortfristiga placeringar)	117,0	130,6	199,8	117,2	113,0
Summa tillgångar	433,9	428,0	515,6	454,0	412,0
Eget kapital och skulder					
Eget kapital	253,6	256,4	341,0	274,1	270,9
Skulder	180,3	171,6	174,6	179,9	141,1
Summa Eget kapital och skulder	433,9	428,0	515,6	454,0	412,0

Nyckeltal

Nyckeltal, anställda	2022	2021	2020	2019	2018
Medeltal anställda	414	426	424	443	452
Omsättning per anställda, Tkr	1 925	1 846	1 718	1 625	1 631
Personalkostnader per anställd, Tkr	891	882	851	858	842
Resultat före skatt per anställd, Tkr	210	220	202	163	151

Aktien, nyckeltal	2022	2021	2020	2019	2018
Vinst per aktie, kr	1,30	1,40	1,27	1,06	0,99
Utdelning i Tkr*	52 633	71 054	157 898	-	52 633
Utdelning per aktie, kr*	1,00	1,35	3,00	-	1,00
Aktiekurs per 31/12 kr	21,6	29,1	21,4	16,6	14,4
Direktavkastning, %*	4,6	4,6	14,0	-	6,9
Eget kapital per aktie, kr	4,8	4,9	6,5	5,2	5,1

* Styrelsens förslag (för 2020 var 1,75 kr en extra utdelning)

Kassaflöde, Mkr	2022	2021	2020	2019	2018
Kassaflöde från den löpande verksamheten	80,6	111,3	103,1	76,4	65,4
Kassaflöde från investeringsverksamheten	-8,2	-2,4	-0,6	-0,8	-0,6
Kassaflöde från den finansiella verksamheten	-86,0	-178,1	-19,9	-71,4	-39,5
Årets kassaflöde	-13,6	-69,2	82,6	4,2	25,3

Migration till molnet leder Hifabs utveckling

Hifab är sedan 1947 oberoende rådgivare och projektledare inom fastigheter och samhällsbyggnad och har under den tiden varit del i att leda utvecklingen av våra städer och samhällen. Våren 2022 tog Nicke Rydgren över som VD för Hifab, med uppdraget att driva ett genomgripande utvecklingsarbete kring företagets position, kompetenser, erbjudanden – samt inte minst digitaliseringen.

De behövde göra en förflyttning för att modernisera hur de jobbade, både med sin IT-infrastruktur, sina mjukvarulösningar – och i förlängningen med sina kunder.

Hifab valde att förflytta all infrastruktur till molnet och hittade Softronic när de letade efter en partner som kunde hjälpa dem med en Microsoft Azure-lösning. Flytten av all IT till molnet var ett viktigt strategiskt beslut för att skapa förutsättningar för Hifabs utveckling mot att bli en aktör i digital framkant.

Molnlösningen är bara första steget i en utveckling där Hifab bygger mer datadrivna funktioner, mer användarvänliga applikationer och där de jobbar med bättre affärsintelligens samt automatiserade processer.



” Valet av strategisk partner – vilket Softronic är för oss – handlar mycket om förtroende. Vi sökte inte en leverantör av en tjänst, utan en verklig partner som inte bara kunde leverera den molnlösning vi sökte. I vårt partnerskap med Softronic har vi ett team och ett företag vi kan utvecklas vidare med ”

Nicke Rydgren, CEO Hifab

Softronic utvecklar och förvaltar Migrationsverkets tolkportal

Migrationsverkets uppdrag är bland annat att pröva ansökningar från personer som vill bosätta sig i Sverige, komma på besök, söka skydd undan förföljelse eller få svenskt medborgarskap.

Migrationsverket har under flera år använt de olika Tolkförmedlingarnas egna system för att göra tolkbokningar. Att använda flera olika system är opraktiskt och svårt att göra uppföljning på. Migrationsverket önskade en enklare hantering och mer automatiserad process med målet att automatiskt kunna matcha de flesta tolkfakturor mot dess beställning och godkänna för betalning utan granskning.

Softronic fick i uppdrag att anpassa portalen till Migrationsverkets processer och krav samt bygga de integrationer som krävdes för att uppfylla uppsatta verksamhetsmål.

Till Tolkportalen knyts ett antal Tolkförmedlare som tar emot beställningarna från Migrationsverket. Softronic har haft det samordnande ansvaret mellan Tolkförmedlingar, utvecklingsprojektet och Migrationsverket.

Utvecklingen har skett i nära samarbete med dagliga möten/standups samt extra krav-workshops vid behov. Dialogen har varit öppen och kreativ för att skapa den bästa tolkportalen för Migrationsverket.



”Migrationsverket är den största tolkanvändande myndigheten i Sverige där medarbetare dagligen beställer tolktjänster. I det nya systemet beställs tolktjänster på ett enklare och smidigare sätt jämfört med tidigare då flera moment av beställningen nu är automatiserade i systemet”

Rustem Yunusov, Migrationsverket

Implementation av ny kundportal och ärendehanteringsapplikation för AutoPlan

Swedbanks vision är att vara den ledande finansiella institutionen på de marknader där dom finns. Swedbank betjänar totalt cirka 7 miljoner privatkunder och 554 000 företagskunder med 145 kontor i Sverige och 71 kontor i Estland, Lettland och Litauen.

AutoPlan är ett av Swedbanks affärsområden för administration/fleet management av större vagnparker i Sverige. Administration omfattar hela flödet kring kundernas fordon såsom, kontroll och betalning av löpande driftskostnader, dokumenthantering, beräkning av förmånsvärden, kontakt med förare och rena konsulttjänster i framtagande av fordonspolicys och mycket annat.

AutoPlan behövde digitalisera och förbättra hela kundprocessen för leasingkunder till en modernare lösning. Tidigare var processen extremt manuell med mycket mailhantering av kundkommunikation plus manuell hantering av bilbeställningar.

Softronic valde att implementera Dynamics 365 CRM Customer Service Modul för intern handläggning av samtliga ärenden och beställningar. Dessutom infördes en ny portal för Mina Sidor – PowerPages Portal där 24 000 externa förare nu kan rapportera information med en koppling till Dynamics CRM. Softronic har även haft ansvaret för uppsättning och förvaltning av hela Azure- och Dynamicsmiljön.

Resultatet har givet en bättre kundupplevelse för AutoPlans kunder och externa parter. Införandet av CRM-systemet har även gett effektiviseringar internt hos AutoPlan med bättre ärendehantering. Softronic har under hela perioden kommit med förbättringsförslag och rekommendationer samt arbetat nära AutoPlans verksamhet.



”Softronic levererar en komplett leverans av ett nytt molnbaserat verksamhetssystem för AutoPlan/Swedbank baserat på Microsoft Azure, M365, Dynamics 365 plus Power Platform.

Softronic har hela tiden arbetat nära AutoPlans verksamhet och kommit med förbättringsförslag och rekommendationer”

Mathias Olsson, kundansvarig Softronic

Conversational AI förstärker kundservice hos Lantmäteriet

Lantmäteriet är den myndighet som kartlägger Sverige. Till deras uppgifter hör också att registrera och säkra ägandet av alla fastigheter samt hantera deras gränser. Lantmäteriet tillhör Finansdepartementet.

Lantmäteriet önskade implementera en Conversational AI på Lantmäteriet.se för att ge bättre service för både medborgare och yrkesutövare men även för att avlasta deras normala kundcenter. De skulle dessutom installera hela plattformen "on premise" som första kund i Sverige.

Softronic ansvarar för införandet av Conversational AI med plattformen James (Boost.ai) på Lantmäteriet.se. Uppdraget består av ett övergripande rådgivningsansvar samt att identifiera prioriterade verksamhetsområden där chatboten ska hjälpa medborgare med frågor/ärenden. I arbetet ingår ansvar för metod, ramverk samt den övergripande strukturen av kunskap som ska byggas samt framtagning av konversationsflöden.

Hittills har projektet implementerat 900+ olika kunskapsdelar för områden som Fastighet, Lagfart, Rättigheter, Samfällighet, Öppna data och Flygbilder samt ett stort antal mer allmänna verksamhetsdelar. För närvarande är Kundcenter, Geodata och Inskrivningen delaktiga avdelningar i arbetet. Projektet fortlöper och kommer fortsätta utvecklas och bygga ny kunskap framöver.



LANTMÄTERIETSVISION Säkert, snabbt och tillgängligt
om platsen och ägandet

"Partnerskapet med Softronic och deras kunskapsöverlämning till oss som kund har fungerat bra trots omställning av arbetssätt när pandemin drabbade oss alla.

Vi ser redan nytta av vår on-premise installation och möjligheterna som detta ger oss framöver. Detta är en förutsättning för oss som myndighet"

Införandeprojektet, Owe Brinnen, Anders Enmark
Emelie Simonsson, Lantmäteriet

Softronic hjälper Jetpak uppfylla sitt kundlöfte om snabbhet och precision

Transportföretaget Jetpak vänder sig till dem som behöver riktigt snabba pakettleveranser. Inom 60 minuter levererar Jetpak inom samma stad. I Sverige och Norden sker avlämning samma dag, i Europa och resten av världen nästföljande dag.

För att uppfylla sitt kundlöfte om snabbhet och precision, har Jetpak tagit hjälp av Softronic för att utforma, implementera och förvalta ett avancerat affärs- och logistiksystem. Samarbetet med Softronic har varit långt och pågått sedan år 2001.

Systemet omfattar allt från att, utifrån hundratusentals möjliga alternativ, söka fram de snabbaste och mest kostnadseffektiva transportvägarna via flyg eller på marken till att följa upp och styra leveranserna i realtid via IoT och mobila enheter hos chaufförer och på flygplatser.

I transportbranschen räknas varje kontakt med kunden för att särskilja sig från konkurrenterna. Med stöd från Softronic har Jetpak en optimal utgångspunkt för att skapa nöjda kunder. Arbetet med att utveckla Jetpaks service pågår kontinuerligt.



”Vårt samarbete har pågått länge och Softronic förstår verkligen vår verksamhet och våra behov. Vi jobbar varje dag tillsammans som ett team för att fortsätta utveckla våra systemstöd”

Bjarne Gertz, CIO, Jetpak Group AB

Softronic genomförde en ledarskapsutbildning för barn med erfarenhet av krig och flykt

Softronic tillsammans med dotterbolaget Consultus genomförde förra året en ledarskapsutbildning för ungdomar i åldern 15–24 år med erfarenhet av krig och flykt. Utbildningen gjordes inom ramen för Rädda Barnens och Stockholms Stads ESF-projekt (Europeiska Socialfonden) Jobbvägen.

Programmet för utbildningen är anpassat utifrån deltagarna och första dagen handlade om att praktisera och prata om ledarskap och teamarbete.

Dag två fick deltagarna jobba och träna på SCRUM. Sista dagen fick ungdomarna utmanas i en annorlunda femkamp och hela utbildningen avslutades med en diplomutdelning.

Softronic är sedan 2021 hållbarhetspartner till Rädda Barnen med fokus på verksamheten för "Barn i Sverige". Softronic har utöver det engagemanget fortsatt stötta Rädda Barnens verksamhet och bidragit med sin kompetens. Tillsammans gör vi skillnad.



”Det var en stor glädje att ha er hos oss. Ni ingav förtroende och trygghet och mötte ungdomarna med nyfikenhet och respekt. Det var spännande att se hur ni på ett så pedagogiskt och roligt sätt förmedlade kunskapen! Ni gjorde skillnad”

Elin Palmstierna, processledare för Jobbvägen på Rädda Barnen

