

# ÅRSRAPPORT

## 2019



Årsrapporten er fremlagt og godkendt på selskabets  
ordinære generalforsamling den 3. juli 2020.

A handwritten signature in black ink, reading "Brian Blomholt", written over a horizontal line.

Brian Blomholt  
Dirigent

## Indholdsfortegnelse

### PÅTEGNINGER

---

Ledelsespåtegning	2
Den uafhængige revisors revisionspåtegning	3

### LEDELSESBERETNING

---

Selskabsoplysninger	1
Ledelsesberetning	5
Case: Dagbladet Børsen	11
Case: YouSee	12
Wilke-gruppen	13
Partnerskaber	14

### ÅRSREGNSKAB

---

Resultatopgørelse 1. januar - 31. december	16
Balance 31. december	17
Egenkapitalopgørelse	19
Noter til årsrapporten	20
Anvendt regnskabspraksis	26

## Selskabsoplysninger

<b>SELSKABET</b>	Wilke A/S Gråbrødrepassagen 9, 2. 5000 Odense C	<b>DIREKTION</b>	Brian Blomholt Jakob Fiellau-Nikolajsen
	CVR-nr.: 21 83 04 45 Regnskabsår: 1. januar - 31. december Stiftet: 29. juni 1999 Hjemsted: Odense Kommune	<b>REVISION</b>	Baker Tilly Denmark Godkendt Revisionspartnerselskab Hjallesevej 126 5230 Odense M
<b>BESTYRELSE</b>	Morten Steen Schrøder, formand Jakob Fiellau-Nikolajsen Thomas Ryhl Jan Michael Køhler Furbo Jim Arlyng Nielsen	<b>ADVOKAT</b>	Njord Law Firm Pilestræde 58 1112 København K
		<b>PENGEINSTITUT</b>	Nykredit Mageløs 2 5000 Odense C

## Ledespåtegning

Bestyrelsen og direktionen har dags dato behandlet og godkendt årsrapporten for regnskabsåret 1. januar - 31. december 2019 for Wilke A/S.

Årsrapporten aflægges i overensstemmelse med årsregnskabsloven.

Det er vores opfattelse, at årsregnskabet giver et retvisende billede af selskabets aktiver, passiver og finansielle stilling pr. 31. december 2019 og resultatet af selskabets aktiviteter for regnskabsåret 1. januar - 31. december 2019.

Ledelsesberetningen indeholder efter vores opfattelse en retvisende redegørelse for de forhold, beretningen omhandler.

Årsrapporten indstilles til generalforsamlingens godkendelse.

Odense C, den 16. april 2020.

### DIREKTIONEN



Brian Blomholt



Jakob Fiellau-Nikolajsen

### BESTYRELSEN

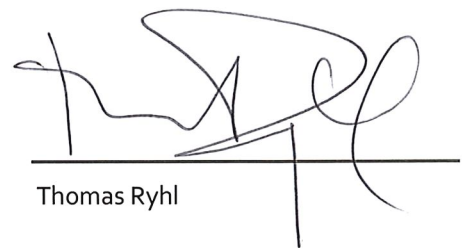


Morten Steen Schrøder

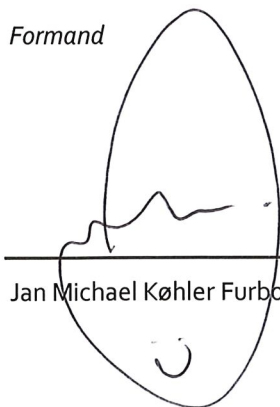
*Formand*



Jakob Fiellau-Nikolajsen



Thomas Ryhl



Jan Michael Køhler Furbo



Jim Arlyng Nielsen

## Den uafhængige revisors revisionspåtegning

Til kapitalejerne i Wilke A/S

### KONKLUSION

Vi har revideret årsregnskabet for Wilke A/S for regnskabsåret 1. januar - 31. december 2019, der omfatter resultatopgørelse, balance, egenkapitalopgørelse, noter og anvendt regnskabspraksis. Årsregnskabet udarbejdes efter årsregnskabsloven.

Det er vores opfattelse, at årsregnskabet giver et retvisende billede af selskabets aktiver, passiver og finansielle stilling pr. 31. december 2019 samt af resultatet af selskabets aktiviteter for regnskabsåret 1. januar - 31. december 2019 i overensstemmelse med årsregnskabsloven.

### GRUNDLAG FOR KONKLUSION

Vi har udført vores revision i overensstemmelse med internationale standarder om revision og de yderligere krav, der er gældende i Danmark. Vores ansvar ifølge disse standarder og krav er nærmere beskrevet i revisionspåtegningens afsnit "Revisors ansvar for revisionen af årsregnskabet". Vi er uafhængige af selskabet i overensstemmelse med internationale etiske regler for revisorer (IESBA's Etiske regler) og de yderligere krav, der er gældende i Danmark, ligesom vi har opfyldt vores øvrige etiske forpligtelser i henhold til disse regler og krav. Det er vores opfattelse, at det opnåede revisionsbevis er tilstrækkeligt og egnet som grundlag for vores konklusion.

### LEDELSENS ANSVAR FOR ÅRSREGNSKABET

Ledelsen har ansvaret for udarbejdelsen af et årsregnskab, der giver et retvisende billede i overensstemmelse med årsregnskabsloven. Ledelsen har endvidere ansvaret for den interne kontrol, som ledelsen anser for nødvendig for at udarbejde et årsregnskab uden væsentlig fejlinformation, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl.

Ved udarbejdelsen af årsregnskabet er ledelsen ansvarlig for at vurdere selskabets evne til at fortsætte driften, at oplyse om forhold vedrørende fortsat drift, hvor dette er relevant, samt at udarbejde årsregnskabet på grundlag af regnskabsprincippet om fortsat drift, medmindre ledelsen enten har til hensigt at likvidere selskabet, indstille driften eller ikke har andet realistisk alternativ end at gøre dette.

### REVISORS ANSVAR FOR REVISIONEN AF ÅRSREGNSKABET

Vores mål er at opnå høj grad af sikkerhed for, om årsregnskabet som helhed er uden væsentlig fejlinformation, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl, og at afgive en revisionspåtegning med en konklusion. Høj grad af sikkerhed er

et højt niveau af sikkerhed, men er ikke en garanti for, at en revision, der udføres i overensstemmelse med internationale standarder om revision og de yderligere krav, der er gældende i Danmark, altid vil afdække væsentlig fejlinformation, når sådan findes. Fejlinformationer kan opstå som følge af besvigelser eller fejl og kan betragtes som væsentlige, hvis det med rimelighed kan forventes, at de enkeltvis eller samlet har indflydelse på de økonomiske beslutninger, som regnskabsbrugere træffer på grundlag af årsregnskabet.

Som led i en revision, der udføres i overensstemmelse med internationale standarder om revision og de yderligere krav, der er gældende i Danmark, foretager vi faglige vurderinger og opretholder professionel skepsis under revisionen. Herudover:

- Identificerer og vurderer vi risikoen for væsentlig fejlinformation i årsregnskabet, uanset om denne skyldes besvigelser eller fejl, udformer og udfører revisionshandlinger som reaktion på disse risici samt opnår revisionsbevis, der er tilstrækkeligt og egnet til at danne grundlag for vores konklusion. Risikoen for ikke at opdage væsentlig fejlinformation forårsaget af besvigelser er højere end ved væsentlig fejlinformation forårsaget af fejl, idet besvigelser kan omfatte sammensværgelser, dokumentfalsk, bevidste udeladelser, vildledning eller tilsidesættelse af intern kontrol.
- Opnår vi forståelse af den interne kontrol med relevans for revisionen for at kunne udforme revisionshandlinger, der er passende efter omstændighederne, men ikke for at kunne udtrykke en konklusion om effektiviteten af selskabets interne kontrol.
- Tager vi stilling til, om den regnskabspraksis, som er anvendt af ledelsen, er passende, samt om de regnskabsmæssige skøn og tilknyttede oplysninger, som ledelsen har udarbejdet, er rimelige.
- Konkluderer vi, om ledelsens udarbejdelse af årsregnskabet på grundlag af regnskabsprincippet om fortsat drift er passende, samt om der på grundlag af det opnåede revisionsbevis er væsentlig usikkerhed forbundet med begivenheder eller forhold, der kan skabe betydelig tvivl om selskabets evne til at fortsætte driften. Hvis vi konkluderer, at der er en væsentlig usikkerhed, skal vi i vores revisionspåtegning gøre opmærksom på oplysninger herom i årsregnskabet eller, hvis sådanne oplysninger ikke er tilstrækkelige, modificere vores konklusion. Vores konklusioner er baseret på det revisionsbevis, der er opnået frem til datoen for vores revisionspåtegning. Fremtidige begivenheder eller forhold kan dog medføre, at selskabet ikke længere kan fortsætte driften.

- Tager vi stilling til den samlede præsentation, struktur og indhold af årsregnskabet, herunder noteoplysningerne, samt om årsregnskabet afspejler de underliggende transaktioner og begivenheder på en sådan måde, at der gives et retvisende billede heraf.

Vi kommunikerer med den øverste ledelse om blandt andet det planlagte omfang og den tidsmæssige placering af revisionen samt betydelige revisionsmæssige observationer, herunder eventuelle betydelige mangler i intern kontrol, som vi identificerer under revisionen.

### UDTALELSE OM LEDELSESBERETNINGEN

Ledelsen er ansvarlig for ledelsesberetningen.

Vores konklusion om årsregnskabet omfatter ikke ledelsesberetningen, og vi udtrykker ingen form for konklusion med sikkerhed om ledelsesberetningen.

I tilknytning til vores revision af årsregnskabet er det vores ansvar at læse ledelsesberetningen og i den forbindelse overveje, om ledelsesberetningen er væsentligt inkonsistent med årsregnskabet eller vores viden opnået ved revisionen eller på anden måde synes at indeholde væsentlig fejlinformation.

Vores ansvar er derudover at overveje, om ledelsesberetningen indeholder krævede oplysninger i henhold til årsregnskabsloven.

Baseret på det udførte arbejde er det vores opfattelse, at ledelsesberetningen er i overensstemmelse med årsregnskabet og er udarbejdet i overensstemmelse med årsregnskabslovens krav. Vi har ikke fundet væsentlig fejlinformation i ledelsesberetningen.

Odense, den 16. april 2020.

#### **Baker Tilly Denmark**

Godkendt Revisionspartnerselskab  
CVR-nr. 35 25 76 91



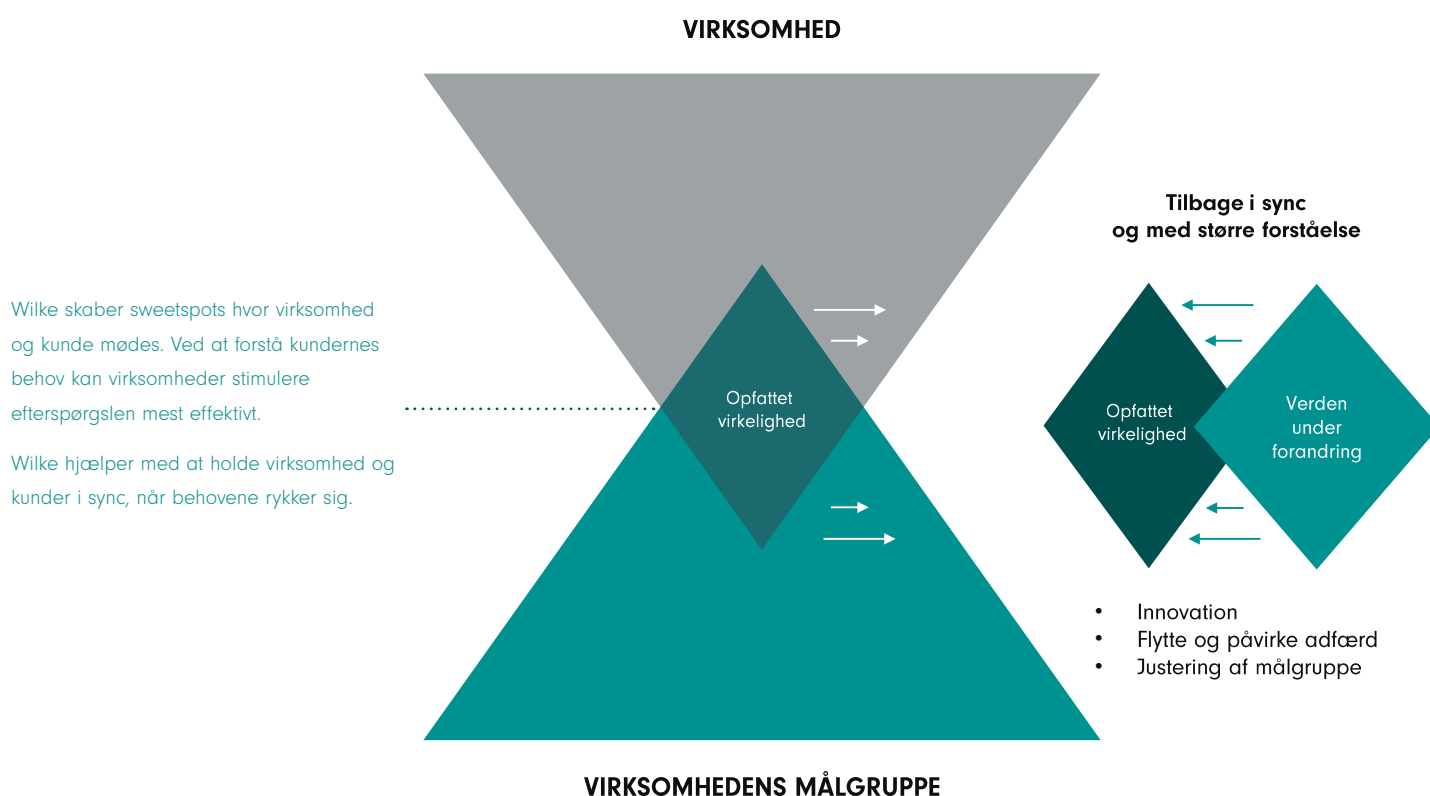
Ole Schmidt  
Registreret revisor  
MNE-nr. mne17323

## Ledelsesberetning

# ANALYTISK EKSPERTISE, DER SKABER INDSIGTSFULD FREMDRIFT

Vi tror på at indsigter i adfærd, teknologi og trends er livsnerven i enhver virksomhed. Vi stiller de svære spørgsmål til kunderne, medarbejderne og ledelsen, som giver jer mulighed for skabe effektive og empatiske løsninger, som jeres virksomhed kan bygge fremtiden på.

Vi har udviklet en række tilgange og metoder, der kan hjælpe jer med at navigere i markedet og planlægge de træk, der skaber mest værdi for jeres kunder og for jeres virksomhed.



Vores løsninger falder indenfor tre overordnede områder, som hver især er nødvendige elementer for at øge værdiskabelsen og tilfredsstille kundernes behov:

1. Customer Experience Management (CEM). Stærke relationer er en god forretning.
2. Sales and Business Development (Customized). Forstå dine kunders kendetegn, deres behov og beslutningsprocesser.
3. Performance Tracking (Tracking). I en foranderlig verden skal du hele tiden vide, hvor du står.





”Vi stiller de svære spørgsmål til kunderne, medarbejderne og ledelsen, som giver jer mulighed for skabe effektive og empatiske løsninger, som jeres virksomhed kan bygge fremtiden på”

**MORTEN SCHRØDER**  
DIRECTOR

## VI TROR PÅ DATADREVET KUNDEDREVET FORRETNINGSUDVIKLING

Det giver god mening at have data på kundebehov i en foranderlig verden. Men lad os være ærlige. Hvis ikke analyser og kundefeedback fører til konkrete forandringer og forbedringer, skaber de ingen værdi. Så er det faktisk bedre at spare både ressourcer og energi.

Vi insisterer på at forstå jeres forretningsmæssige problemstillinger, så vi kan oversætte indsigter til konkrete aktiviteter, der fører til merværdi. Så forvent at blive udfordret på jeres processer og dagligdags rutiner, så vi sammen kan skabe de aktiviteter, der hjælper jer med at tage de rigtige skridt for at nå jeres mål.

Eksempel på hvad I kan forvente af Wilke i processen og på hvad vi forventer af jer, for at sikre et værdifuldt output.



## FREMTIDEN ER BÅDE DIGITAL OG ANALOG

Overalt er der fart på digitalisering og automatisering af rutinemæssige transaktioner og arbejdsopgaver. Men alle kunder er mennesker og har stadig brug for at få gode råd, vejledning og hjælp af rigtige mennesker.

Hos Wilke sætter vi strøm til processer, hvor det giver mening. Men vi dyrker relationer mellem mennesker, for det er der, vi lærer, hvad der virker og kan rette op på vores fejl.

Med andre ord kan den digitale omstilling ikke lykkes uden menneskelig indsigt og stillingtagen, men mennesket er på den anden side lige så afhængig af automatisering, systemer og smart tech for at kunne følge med og nå nye højder.

Derfor tror vi hos Wilke på, at den digitale fremtid ligger i samspillet mellem at benytte den rigtige teknologi og tilpasse den til de mennesker der skal bruge den. Vi har tre overordnede digitale principper:

### RESULTATER SKAL FORSTÅS AF MENNESKER

God formidling af data er helt centralt, hvis man vil sikre forankring af viden og indsigt i alle led af sin organisation.

Dashboards giver gode muligheder for at nå helt ud, men de centrale resultater opstår allerede i design fasen, hvor vi altid arbejder med mennesket som udgangspunkt. Det betyder brugerinddragelse og et skarpt fokus på at være empatiske og nysgerrige helt fra start.

### NEM INTEGRATION MELLEM SYSTEMER

God software, er software der integrerer sig godt med andre systemer. For Wilke er det centralt at kunne understøtte både store forretninger, der har egne systemer, og samtidig levere standardløsninger til mindre organisationer.

Med vores projekter følger altid muligheden for at trække data via API'er, eller for at implementere vores rapporter i egne systemer. Nemt, bekvemt og uden at gøre det til et stort og voldsomt IT-projekt.

### FRA BIG DATA TIL SMART DATA

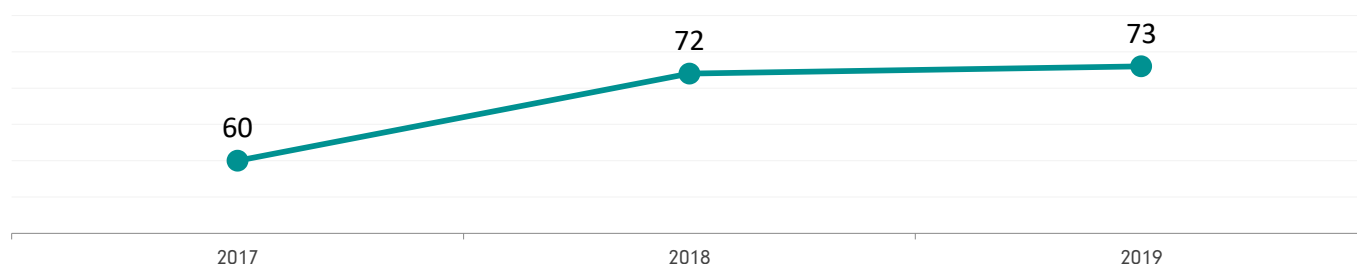
At fremtiden er datafunderet er ved at være nutid, og det kræver evner til både at kunne behandle store mængder data men samtidig også at kunne omsætte ustrukturerede data til spidsfindig og værdiskabende viden.

I praksis betyder det for Wilke et stort fokus på emner som SoMe listening, churn prediction med machine learning samt bearbejdning af store mængder tekst.

## WILKE LEVERER 23 PROCENT VÆKST I OMSÆTNINGEN DE SENESTE TRE ÅR

Udvidelse af værdikæden fra indsigter til udvikling og implementering af konkrete indsigtbaserede løsninger har været vores strategiske fokus siden 2017. I de seneste tre år har vi løftet vores omsætning med 23 procent samtidig med at vi har holdt en indtjeningsmargin på mellem 9 og 11 procent.

Omsætning for hele Wilke-gruppen



I 2019 lander vores omsætning på cirka 70 mio. i Wilke Gruppen, hvilket er status quo i forhold til 2018. Vi fastholder en bruttoavance på 65% og realiserer en EBITDA på tkr. 3,573 i 2019, hvilket er acceptabelt uden at være prangende. Over de seneste 3 år har vi haft en EBITDA margin på ca. 10%. Faldet skyldes primært stagnerende omsætning og investering i flere specialistkompetencer indenfor design thinking, digital udvikling og field management.

## COVID-19

Inden regnskabsafslutning indtraf COVID-19 pandemien. Det har skabt stor omsætningsnedgang for Wilke på den korte bane og stor usikkerhed om markedet på kort sigt.

Men på den lidt længere bane mener vi at Wilke indtager en attraktiv position som rådgiver i kundefærd. Det er en helt naturlig konsekvens af Corona tiden at der vil være store omvæltninger og udsving i menneskers forventninger og adfærd.

I den forbindelse har vi sammen med Digitalbureauet Nordlid etableret et fælles projekt under navnet Vækstlab.dk. I samarbejdet vil vi invitere partnere, organisationer og virksomheder til at udforske hvad der skal til for at genopbygge tilliden og genskabe væksten.



## BREDE SKULDRE OG NYE LOKALER

Wilke er en partner virksomhed, hvor vi tilbyder udvalgte medarbejdere at blive medejere i virksomheden på fordelagtige vilkår. I 2019 var vi en partnergruppe på 10 personer, som sammen med ledelsen spiller en afgørende rolle i strategi udviklingen og implementering af aktiviteter.

Vores dygtige ledergruppe på fem personer sørger for at vi holder et højt fagligt niveau og holder fanen højt også i travle perioder. Det motiverer og giver godt humør. Kombinationen af partner- og ledergruppe giver os en fordel i form af brede skuldre at basere forretningen på. Men når alt kommer til alt, er det altid vores evne til at tiltrække og fastholde glade, dygtige og engagerede medarbejdere som er nøglen til vores succes og glade kunder.



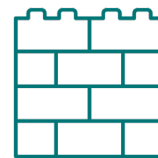
Etableret i 1999



50 konsulenter



Aarhus  
Odense  
København  
(Christianshavn)



Media & Telco  
Financial Services  
(FM)CG & Retail  
Public  
Politics & Labour Market  
Transportation  
Energy & Aviation



Statskunderskabere  
Cand.merc'ere  
Sociologer  
Økonomer  
Antropologer  
Design thinkere  
Mm.



## DYGTIGHED OG ENGAGEMENT

Vi vil være en virksomhed hvor vi er stolte af det vi laver. Derfor investerer vi altid meget tid i kurser og kompetenceudvikling for alle medarbejdere. I 2019 er vi bl.a. blevet klogere på:



Formidling



Workshop facilitering



Design thinking



AI og machine learning



Projektledelse

På vores interne Trend BBQ's udforsker vi tidens trends og de muligheder de åbner for os og vores kunder. På Bubbly Thursdays udforsker vi nye idéer på praktiske udfordringer i Wilke.

Som virksomhed forsøger vi også at engagere os i samfundet og har valgt at engagere os aktivt i kampen for at reducere plastic i verdenshavene. Vi støtter organisationen Plastic Change og i det daglige har vi reduceret brugen af engangspast bl.a. ved at udskifte alle plasticflasker med genbrugelige af glas. I 2020 har vi desuden støttet op om de hjemløse med donationer af medarbejdernes frokostordning i coronatiden.

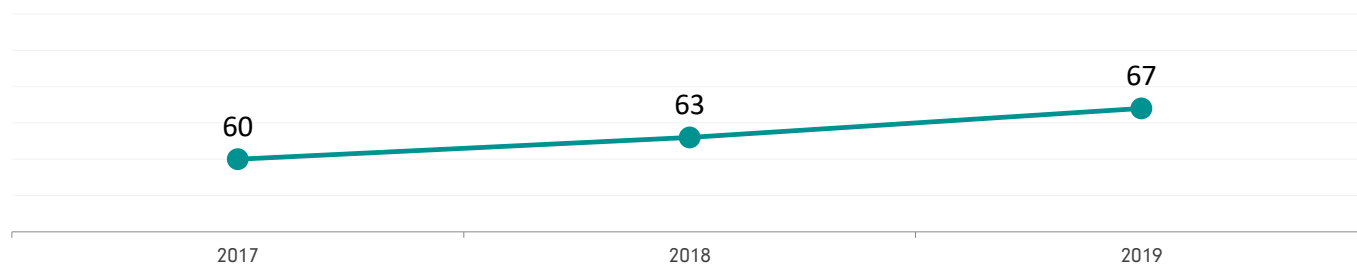
## KUNDERNE GODKENDER VORES INDSATS

Den bedste anerkendelse er den vi får fra vores kunder. Når vi spørger vores kunder om de vil anbefale os til andre, lander vi på en ny NPS-rekord på 67.

Kundernes anbefaling og NPS scoren er det vigtigste tal i vores virksomhed. Vi tolker det som et resultat af, at vi skaber værdi hos vores kunder, og at vi hos Wilke har en samarbejdskultur, med passion, iverigdom og handlekraft hos vores medarbejdere.

I direktionen er vi tilfredse med udviklingen i 2019, og ser fremtiden i møde med tro på at vi også i årene fremover kan hjælpe vores kunder med at sætte mennesker i centrum og skabe gode resultater.

Udvikling i NPS de seneste tre år.



## 12 X WAKE-UP

Det er en naturlig del af vores virksomhed at dele vores viden. I 2019 introducerede vi vores Wake-up koncept, hvor vi inviterer til 2 timers morgenmøde med aktuel inspiration om kunder og cases fra virkeligheden. Formatet er fast og indeholder altid en faglig dosis ekspertviden fra Wilke og en case fra en af vores kunder. I 2019 kunne vi byde på 12 seancer bl.a. om at ramme de unge i en valgkamp, bygge feedback loops ind i kunderejsen og innovere med udgangspunkt i kundebehov.

Vi kan næsten altid melde om udsolgt med 80 deltagere, så vi har introduceret streaming af events før det rigtig blev moderne.



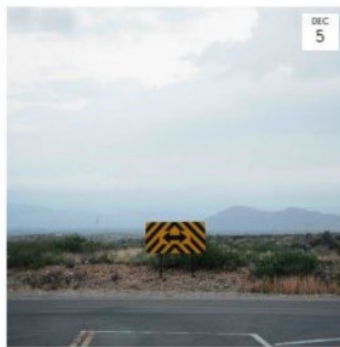
## DER ER ALTID ET EVENT TIL DIG.

Få inspiration fra tidligere Wake-Ups...



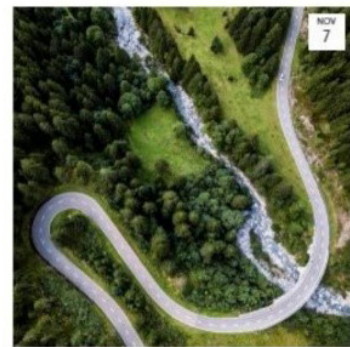
APR 20

CX Day



DEC 5

Vi giver dig indsigt og værktøjerne til hvordan du med udgangspunkt i kunderspejlen kan skabe innovation af dine produkter og services, for i højere grad at ramme dine kunders behov.



NOV 7

Customer Journey Mapping i praksis

En hands-on session hvor vi viser dig hvordan vi mapper kundernes. Vi giver dig tips og tricks til at få mest muligt ud af dit arbejde, og sikre dig formålet bliver brugbart for dine kolleger.



OCT 30

GONZO Wilke

Sådan rammer du de unge med din kommunikation

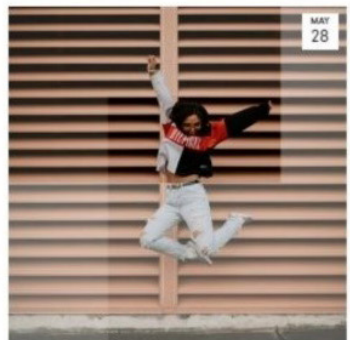
Kens og har tidligere kampagnechef i Socialdemokratiet, Martin Justesen, læste stemt for hvordan Socialdemokratiet, som det eneste parti, fik de unge i tale i samarbejde med YouTube stjerner under valgkampen.



AUG 22

Inddrag børnene når du skal udvikle din forretningsmodel

En session der giver dig en dybere forståelse af børn som målgruppe, og vil give dig et indblik i børns adfærd på familiens forbrug. Helt konkret, vil vi sætte fokus på hvordan du håndterer børn som valgte respondenter og implementør dem i din forretningsmodel.



MAY 28

Få styr på dine touchpoints med feedback loops

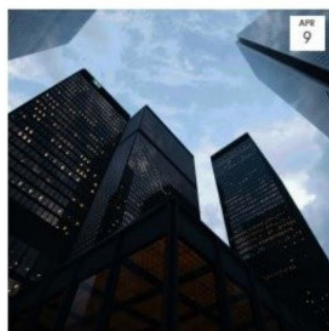
På dette WakeUp går vi i dybden med kundetouchpoints, og viser jer, hvordan i bedst tjener fra de interaktioner i har med kunderne og får brugt indsigterne rigtigt, så kunderne går fra alle jeres touchpoints med en god oplevelse.



MAY 2

Segmentering – motoren for vækst!

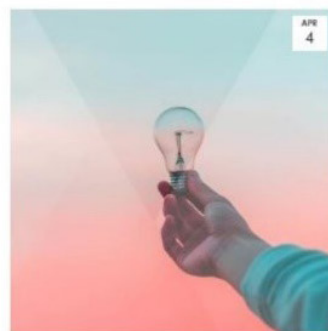
På dette WakeUp kan du lære, hvordan man får behovssegmentering helt ned i kundebasen, og Nets deler sine erfaringer med at bruge segmentering af domsøgere efter deres behov, klar online til kommunikation og produktudvikling men helt ned i 1:1 dialogen med individuelle bestillere.



APR 9

Digital Finans 2019

På konferencen Ansatte Digitale Finanskonferencen 2019, sætter vi fokus på, hvordan finansielle virksomheder kan gøre den digitale oplevelse personlig. Alle finansielle virksomheder har indsigt, at de skal være digitale, og det er allerede en integreret del af deres services. Men når det kommer til at gøre den digitale oplevelse personlig, så har hverken banker, forsikringsaktører eller pensionsaktører knækket koden. På denne konference kan du blive inspireret til dit arbejde med digital udvikling, høre hvad andre gør og være med, når de vil kæmpe de bedste i branchen!



APR 4

Howdan bliver din næste Innovation en succes?

På dette WakeUp lærer vi dig, hvordan du vælger imellem forskellige metoder afhængigt af, hvilken grad af innovation du ønsker at skabe, og hvor du er i innovationsprocessen. For disse faktorer betyder ulæseligt sammen, og med det korrekte medinddrag er der svært at skabe gode innovationer. Vi hjælper dig med at forstå, hvordan du bedst afklarer og tester. Så er der store chance for, at din innovation bliver en succes.

... og følg med på [wilke.dk/events](https://wilke.dk/events) for kommende arrangementer.

CASE / Dagbladet Børsen

# UDVIKLING AF NYT VALUE PROPOSITION TIL BØRSEN

Hvordan kan Børsen udvikle et stærkt value proposition, der resonerer med læsernes behov og adfærd, og danner grundlag for fremtidige handlinger og kommunikation?



Hvordan finder man retningen i et marked under hastig forandring?

Mediemarkedet kæmper for at holde fast på betalende læsere til de hurtige ændringer i læsepraksis, kanalvalg og det voksende antal gratis information. For at skabe en stærk position på det danske marked ønskede Børsen at validere og udvikle et value proposition, der svarer til behovene og adfærdene hos nutidens erhvervs- og fritidslæsere. Derudover ønsker Børsen at opretholde en relevant, konkurrencedygtig og stærk position på det danske marked.

## SÅDAN GIK VI TIL OPGAVEN

For at skabe et solidt grundlag for udviklingen af Børsens nye value proposition besluttede vi os for at anvende en udefra-ind perspektiv. Tilgangen blev derfor designet og struktureret i to faser. Første fase var overvejende fokuseret på at udforske de nuværende og potentielle læsers behov og opførsel med fokus på forskellige målgrupper. Anden fase fokuserede på at kvantificere målgruppernes behov, definere og belyse væsentlige potentialer på markedet samt størrelser af fænomenerne. Indsigterne blev samlet med fokus på produktionen af at udvikle konkrete opfordringer

til handlinger og initiativer til Børsen baseret på de kvalitative og kvantitative indsigter.

## NØGLERESULTATER

Børsen har introduceret et nyt value proposition, der definerer den strategiske retning for fremtidig kommunikation og den unikke position på markedet Børsen ønsker at have. Det nye value proposition er baseret på dyb indsigt i de relevante segmenter på markedet og deres adfærd og behov. Sammenfatning af resultatet, som Børsen har opnået:

- En valideret value proposition,, der definerer Børsens styrker og grundlæggende DNA
- Dyb indsigt i læsernes behov og adfærd samt forskelle i målgruppen
- En klar strategisk køreplan for fremtidige handlinger og kommunikation baseret på det nye løfte til markedet

Se resultatet af samarbejdet på <https://ansvar.borsen.dk/>

CASE / YouSee

# INDSIGT I KOMPLEKSE FØLELSER FOR AT SKABE BEDRE KUNDEOplevelser SAMT REDUCERE ANTALLET AF KLAGER

Hvad skal klageafdelingen i YouSee gøre anderledes for at forbedre kundens følelsesmæssige oplevelse af kontakt med klagehåndtering?

Når en kunde ender i klageafdelingen, har de sandsynligvis haft en eller flere dårlige oplevelser med den vare eller tjeneste, de køber. De følelser, disse kunder viser over for de servicemedarbejdere, der behandler klagen, er derfor sjældent baseret på den faktiske interaktion, men afspejler den samlede rejse gennem virksomheden.

YouSee har derfor truffet en strategisk beslutning om, at forbedre virksomhedens kundecentrerede udgangspunkt og den samlede kundeoplevelse ved at fokusere på den følelsesmæssige dimension af kontakten til klageafdelingen. Selv om YouSee var opmærksom på udfordringer andre steder i kunderejsen, havde klageafdelingen brug for værktøjer og support for at forbedre kundekontakten såvel som kundeoplevelsen.

## SÅDAN GIK VI TIL OPGAVEN

For at sikre den rette indsigt for YouSee afdækkede vi målgruppens behov og følelsesmæssige tilstand ved hjælp af den kvalitative metode jobs-to-be-done. De identificerede jobs-to-be-done blev derefter prioriteret, og sammen med YouSee identificerede vi de områder der skulle arbejdes med såvel som løsninger og udførelsesplaner baseret på indsigterne. De anvendte metoder var inspirerede af Tempkins kundeoplevelsesstrategi præget af de tre vigtigste følelsesmæssige drivere af kundeoplevelsen - succes, følelse og indsats.

## NØGLERESULTATER

Medarbejderne i klagehåndteringen var nu i stand til at forbedre kundeoplevelsen ved at møde kunderne forskelligt, forstå og håndtere deres behov og følelser i kunde-kontakten.

- Værktøjer, der gør det muligt for medarbejderne at opdage, forstå og håndtere kundens følelser



- En ny struktureret og kundeorienteret tilgang til at arbejde med og håndtere klager - At komme tættere på kunderne og at kunne konvertere dem til positive følelser
- Identifikation af kundernes følelser, deres jobs-to-be-done, samt de bagvedliggende årsager til kundernes følelser (deres følelsesmæssige spektrum)
- KPI- og overvågningsværktøjer til YouSee, så de kan monitorere fremdriften i kundeoplevelsen og kundetilfredsheden
- En forbedring af kundeoplevelsen ved at udvikle klare beskrivelser af de tre overvejende følelser samt en samtalevejledning (hvordan man håndterer kundens følelser) for YouSee

## WILKE-GRUPPEN

Vores netværk består af flere selvstændige enheder, der både arbejder på egen hånd men også samarbejder for at opnå de bedst mulige resultater for dig.



Customer Agency er specialister indenfor måling, design og implementering af CEM og kundeorienterede løsninger.



Customer Agency er specialister indenfor måling, design og implementering af CEM og kundeorienterede løsninger.



HumanFeedback er en online research-platform, som gør det nemt og hurtigt at gennemføre f.eks. brugertest, rekrutteringsopgaver og lign.



Wilke Promotion hjælper dig med at synliggøre dit brand vha. de rigtige reklameartikler og firmagaver.



## PARTNERSKABER

Ingen virksomhed kan klare sig alene. Uden mennesker og partnerskaber går det ikke. Vi har etableret partnerskaber med en række dygtige mennesker fra vidt forskellige virksomheder for at kunne imødekomme stadig mere komplekse udfordringer.



Vi er skandinavisk partner og kan certificere i brugen af NPS systemet.



Vi samarbejder om at sætte dagsorden indenfor en række brancher.



Globalt netværk af ledende konsulent- og indsigtsbureauer.



Vi samarbejder om udvikling af social media strategier og kampagner i Skandinavien.



Støtte til etablering og indsamling til velgørende formål.



Vi samarbejder om at skabe effekter baseret på forbrugeradfærd.



Sammen står vi bag CX Day – et initiativ der sætter fokus på kombinationen af kundeinsigter og teknologi for at skabe en mere lønsom forretning



Vi er fast samarbejdspartner på at dokumentere forbrugeradfærd på tv markedet til Copenhagen Future TV.



Sammen dyrker vi det at skabe bedre kundeoplevelser for en række fælles kunder.



Vi benytter vi af deres ekspertise til at visualisere data i realtid.



Vi repræsenterer Danmark i netværket, der samarbejder om at løse internationale problemer lokalt.



Vi benytter Confirmit til dataindsamling, fordi det er den bedste software, man kan få til formålet.

REGNSKAB

2019

## RESULTATOPGØRELSE 1. JANUAR - 31. DECEMBER

	Note	2019 kr.	2018 t.kr.
<b>Bruttofortjeneste</b>		<b>39.535.768</b>	<b>38.205</b>
Personaleomkostninger	1	-35.962.840	-31.524
<b>Resultat før af- og nedskrivninger (EBITDA)</b>		<b>3.572.928</b>	<b>6.681</b>
Af- og nedskrivninger af immaterielle og materielle anlægsaktiver		-1.410.306	-1.262
Andre driftsomkostninger		-23.982	-12
<b>Resultat af ordinær drift før dagsværdireguleringer</b>		<b>2.138.640</b>	<b>5.407</b>
<b>Resultat før finansielle poster</b>		<b>2.138.640</b>	<b>5.407</b>
Indtægter af kapitalandele i tilknyttede virksomheder		0	195
Finansielle indtægter	2	72.437	58
Finansielle omkostninger		-149.941	-121
<b>Resultat før skat</b>		<b>2.061.136</b>	<b>5.539</b>
Skat af årets resultat	3	-499.902	-1.227
<b>Årets resultat</b>		<b>1.561.234</b>	<b>4.312</b>
<b>Resultatdisponering</b>			
Foreslået udbytte		1.000.000	2.700
Overført til øvrige lovpligtige reserver		-196.098	183
Overført resultat		757.332	1.429
		<b>1.561.234</b>	<b>4.312</b>

**BALANCE 31. DECEMBER**

	Note	2019 kr.	2018 t.kr.
<b>Aktiver</b>			
Goodwill		381.907	565
Udviklingsprojekter		1.010.430	1.602
<b>Immaterielle anlægsaktiver</b>	4	<b>1.392.337</b>	<b>2.167</b>
Andre anlæg, driftsmateriel og inventar		825.323	863
Kunst		185.587	186
Indretning af lejede lokaler		559.631	420
<b>Materielle anlægsaktiver</b>	5	<b>1.570.541</b>	<b>1.469</b>
Deposita		1.108.707	844
<b>Finansielle anlægsaktiver</b>		<b>1.108.707</b>	<b>844</b>
<b>Anlægsaktiver i alt</b>		<b>4.071.585</b>	<b>4.480</b>
Tilgodehavender fra salg og tjenesteydelser		13.600.391	13.836
Igangværende arbejder for fremmed regning	8	5.462.386	3.120
Tilgodehavender hos tilknyttede virksomheder		2.326.773	2.586
Andre tilgodehavender		1.958.863	2.910
Selskabsskat		0	7
Periodeafgrænsningsposter		908.964	959
<b>Tilgodehavender</b>		<b>24.257.377</b>	<b>23.418</b>
<b>Likvide beholdninger</b>		<b>201.255</b>	<b>342</b>
<b>Omsætningsaktiver i alt</b>		<b>24.458.632</b>	<b>23.760</b>
<b>Aktiver i alt</b>		<b>28.530.217</b>	<b>28.240</b>

## BALANCE 31. DECEMBER

	Note	2019	2018
		kr.	t.kr.
<b>Passiver</b>			
Virksomhedskapital		525.204	525
Reserve for udviklingsomkostninger		454.702	651
Overført resultat		8.495.136	7.351
Foreslået udbytte for regnskabsåret		1.000.000	2.700
<b>Egenkapital</b>	9	<b>10.475.042</b>	<b>11.227</b>
Hensættelse til udskudt skat		935.322	881
<b>Hensatte forpligtelser i alt</b>		<b>935.322</b>	<b>881</b>
Banker		2.157.836	1.751
Anden gæld		892.232	129
Deposita		433.540	435
<b>Langfristede gældsforpligtelser</b>	10	<b>3.483.608</b>	<b>2.315</b>
Kortfristet del af langfristede gældsforpligtelser	10	359.186	594
Kreditinstitutter		3.072.359	2.336
Modtagne forudbetalinger fra kunder		0	100
Leverandører af varer og tjenesteydelser		1.502.464	1.418
Forudfakturering igangværende arbejder	8	2.290.718	1.667
Gæld til selskabsdeltagere og ledelse		3.808	4
Selskabsskat, sambeskatningsbidrag		177.536	822
Anden gæld		6.230.174	6.876
<b>Kortfristede gældsforpligtelser</b>		<b>13.636.245</b>	<b>13.817</b>
<b>Gældsforpligtelser i alt</b>		<b>17.119.853</b>	<b>16.132</b>
<b>Passiver i alt</b>		<b>28.530.217</b>	<b>28.240</b>
Leje- og leasingforpligtelser	11		
Eventualforpligtelser	12		
Pantsætninger og sikkerhedsstillelser	13		

## EGENKAPITALOPGØRELSE

	Virksomheds- kapital	Reserve for udviklingsom- kostninger	Overført resultat	Foreslået ud- bytte for regn- skabsåret	I alt
	kr.	kr.	kr.	kr.	kr.
Egenkapital 1. januar	525.204	650.800	7.352.132	2.700.000	11.228.136
Betalt ordinært udbytte	0	0	0	-2.563.762	-2.563.762
Ordinært udbytte på egne aktier	0	0	136.238	-136.238	0
Køb af egne kapitalandele	0	0	249.434	0	249.434
Årets resultat	0	-196.098	757.332	1.000.000	1.561.234
<b>Egenkapital 31. december</b>	<b>525.204</b>	<b>454.702</b>	<b>8.495.136</b>	<b>1.000.000</b>	<b>10.475.042</b>

## NOTER TIL ÅRSRAPPORTEN

	2019	2018
	kr.	t.kr.
<b>1 Personalemkostninger</b>		
Lønninger	32.527.224	28.640
Pensioner	3.064.718	2.588
Andre omkostninger til social sikring	370.898	317
	<b>35.962.840</b>	<b>31.545</b>
Overført til udviklingsomkostninger	0	-21
	<b>35.962.840</b>	<b>31.524</b>
Gennemsnitligt antal beskæftigede medarbejdere	91	71
<b>2 Finansielle indtægter</b>		
Renteindtægter fra tilknyttede virksomheder	26.860	58
Andre finansielle indtægter	45.577	0
	<b>72.437</b>	<b>58</b>
<b>3 Skat af årets resultat</b>		
Årets aktuelle skat	445.566	988
Årets udskudte skat	54.336	239
	<b>499.902</b>	<b>1.227</b>

## NOTER TIL ÅRSRAPPORTEN

### 4 Immaterielle anlægsaktiver

	Goodwill	Udviklingsprojekter	I alt
	kr.	kr.	kr.
Kostpris 1. januar	982.000	6.084.921	7.066.921
Kostpris 31. december	982.000	6.084.921	7.066.921
Af- og nedskrivninger 1. januar	417.132	4.483.242	4.900.374
Årets afskrivninger	182.961	591.249	774.210
Af- og nedskrivninger 31. december	600.093	5.074.491	5.674.584
<b>Regnskabsmæssig værdi 31. december</b>	<b>381.907</b>	<b>1.010.430</b>	<b>1.392.337</b>

#### Særlige forudsætninger vedrørende udviklingsprojekter og skatteaktiver

Selskabets aktiverede udviklingsomkostninger omfatter primært omkostninger til egenudvikling af samt softwarelicenser til værktøjer til brug for analyse- og rapporteringsformål. Udviklingsomkostningerne er afholdt med henblik på at øge virksomhedens fremtidige omsætningsmuligheder og indtjening hos eksisterende og nye kunder. Produkterne er alle i brug.

### 5 Materielle anlægsaktiver

	Andre anlæg, driftsmateriel og inventar	Kunst	Indretning af le- jede lokaler
	kr.	kr.	kr.
Kostpris 1. januar	6.386.834	185.587	1.137.416
Tilgang i årets løb	493.190	0	243.998
Afgang i årets løb	0	0	-494.181
Kostpris 31. december	6.880.024	185.587	887.233
Af- og nedskrivninger 1. januar	5.524.024	0	716.364
Årets afskrivninger	530.677	0	105.419
Tilbageførte ned- og afskrivninger på afhændede aktiver	0	0	-494.181
Af- og nedskrivninger 31. december	6.054.701	0	327.602
<b>Regnskabsmæssig værdi 31. december</b>	<b>825.323</b>	<b>185.587</b>	<b>559.631</b>



## NOTER TIL ÅRSRAPPORTEN

	2019 kr.	2018 t.kr.
<b>6 Kapitalandele i tilknyttede virksomheder</b>		
Kostpris 1. januar	1.350.000	2.368
Afgang i årets løb	-1.350.000	-1.018
Kostpris 31. december	<u>0</u>	<u>1.350</u>
Værdireguleringer 1. januar	-1.350.000	-988
Årets afgang	0	196
Årets resultat	0	-188
Udbytte modtaget	0	-370
Overførsler i årets løb	1.350.000	0
Værdireguleringer 31. december	<u>0</u>	<u>-1.350</u>
<b>Regnskabsmæssig værdi 31. december</b>	<b><u>0</u></b>	<b><u>0</u></b>
<b>7 Kapitalandele i associerede virksomheder</b>		
Kostpris 1. januar	0	250
Afgang i årets løb	0	-250
Kostpris 31. december	<u>0</u>	<u>0</u>
Værdireguleringer 1. januar	0	-134
Årets afgang	0	122
Årets resultat	0	12
Værdireguleringer 31. december	<u>0</u>	<u>0</u>
<b>Regnskabsmæssig værdi 31. december</b>	<b><u>0</u></b>	<b><u>0</u></b>

## NOTER TIL ÅRSRAPPORTEN

	2019	2018
	kr.	t.kr.
<b>8 Igangværende arbejder for fremmed regning</b>		
Igangværende arbejder, salgspris	11.618.994	6.361
Igangværende arbejder, acontofaktureret	-8.447.326	-4.908
	<b>3.171.668</b>	<b>1.453</b>
Indregnet således i balancen:		
Igangværende arbejder for fremmed regning under aktiver	5.462.386	3.120
Modtagne forudbetalinger under passiver	-2.290.718	-1.667
	<b>3.171.668</b>	<b>1.453</b>

## 9 Egenkapital

Virksomhedskapitalen består af 525.204 aktier à nominelt kr. 1. Ingen aktier er tillagt særlige rettigheder.

I 2019 har selskabet erhvervet 1.123 af sine egne aktier, svarende til 0,2%. Den samlede betaling for aktierne udgjorde TDKK 35, som er trukket fra overført resultat under egenkapitalen. Disse aktier er ikke annulleret og besiddes derfor som egne aktier. Selskabet kan således sælge disse aktier på et senere tidspunkt. Aktierne er erhvervet som led i virksomhedens strategi.

Selskabet har efterfølgende i 2019 solgt 9.001 aktier til en samlet sum af TDKK 285.

I alt besidder selskabet 18.714 af sine egne aktier svarende til 3,6% af den samlede egenkapital.

## 10 Langfristede gældsforpligtelser

	Gæld 1. januar	Gæld 31. december	Afdrag næste år	Restgæld efter 5 år
	kr.	kr.	kr.	kr.
Banker	2.216.665	2.388.623	230.787	1.175.467
Anden gæld	256.798	1.020.631	128.399	0
Deposita	434.851	433.540	0	0
	<b>2.908.314</b>	<b>3.842.794</b>	<b>359.186</b>	<b>1.175.467</b>

## NOTER TIL ÅRSRAPPORTEN

	2019	2018
	kr.	t.kr.
<b>11 Leje- og leasingforpligtelser</b>		
Leasingforpligtelser fra operationel leasing		
Samlede fremtidige leasingydelser:		
Inden for et år	15.831	23
Mellem 1 og 5 år	29.965	20
	<b>45.796</b>	<b>43</b>
Lejeforpligtelser, uopsigelighedsperiode 6 mdr.	3.168.957	1.526

## 12 Eventualforpligtelser

Modervirksomheden indgår i sambeskatning med de danske tilknyttede virksomheder. Selskaberne hæfter ubegrænset og solidarisk for danske selskabsskatter samt kildeskatter på udbytte, renter og royalties inden for sambeskatningskredsen. Eventuelle senere korrektioner af selskabsskatter og kildeskatter vil kunne medføre, at selskabernes hæftelse udgør et større beløb. Koncernen som helhed hæfter ikke over for andre.

Selskabet har afgivet tilbagetrædelseserklæring overfor selskabet Wilke Ejendomme A/S, hvori selskabet bekræfter ikke at opkræve afdrag på mellemværende mellem parterne.

## 13 Pantsætninger og sikkerhedsstillelser

Til sikkerhed for engagement med pengeinstitut er der afgivet følgende sikkerheder:

Til sikkerhed for gæld i pengeinstitut er der udstedt løsøre pantebrev med pant i driftsmateriel og inventar til nom. t.kr. 400. Den bogførte værdi udgør i alt pr. 31. december 2019 t.kr. 825.

Til sikkerhed for gæld til pengeinstitut er der afgivet virksomhedspant på t.kr. 8.000 med sikkerhed i driftsmidler, driftsmateriel, goodwill og rettigheder samt simple fordringer hidrørende fra salg af varer og tjenesteydelser. Den bogførte værdi udgør i alt pr. 31. december 2019 t.kr. 14.906.

## NOTER TIL ÅRSRAPPORTEN

Årsrapporten for Wilke A/S for 2019 er aflagt i overensstemmelse med årsregnskabslovens bestemmelser for virksomheder i regnskabsklasse B med tilvalg fra højere klasser.

Den anvendte regnskabspraksis er uændret i forhold til sidste år.

### Generelt om indregning og måling

I resultatopgørelsen indregnes indtægter i takt med, at de indtjenes. Herudover indregnes værdireguleringer af finansielle aktiver og forpligtelser. I resultatopgørelsen indregnes ligeledes alle omkostninger, herunder afskrivninger og nedskrivninger.

Aktiver indregnes i balancen, når det er sandsynligt, at fremtidige økonomiske fordele vil tilflyde selskabet, og aktivets værdi kan måles pålideligt.

Forpligtelser indregnes i balancen, når det er sandsynligt, at fremtidige økonomiske fordele vil fragå selskabet, og forpligtelsens værdi kan måles pålideligt.

Ved første indregning måles aktiver og forpligtelser til kostpris. Efterfølgende måles aktiver og forpligtelser som beskrevet for hver enkelt regnskabspost nedenfor.

Visse finansielle aktiver og forpligtelser måles til amortiseret kostpris, hvorved der indregnes en konstant effektiv rente over løbetiden. Amortiseret kostpris opgøres som oprindelig kostpris med fradrag af eventuelle afdrag samt tillæg/fradrag af den akkumulerede amortisering af forskellen mellem kostpris og nominelt beløb.

Ved indregning og måling tages hensyn til forudsigelige tab og risici, der fremkommer, inden årsrapporten aflægges, og som be- eller afkræfter forhold, der eksisterede på balancedagen.

## Resultatopgørelsen

### Bruttofortjeneste

Selskabet anvender bestemmelsen i årsregnskabslovens § 32, hvorefter selskabets omsætning ikke er oplyst.

Bruttofortjeneste er et sammendrag af nettoomsætning samt andre driftsindtægter med fradrag af andre eksterne omkostninger.

### Nettoomsætning

Indtægter indregnes i resultatopgørelsen, når levering og risikoovergang til køber har fundet sted, og hvis indtægten kan opgøres pålideligt og forventes modtaget.

## ANVENDT REGNSKABSPRAKSIS

Hvor der leveres produkter med høj grad af individuel tilpasning, foretages indregning i nettoomsætningen, i takt med at produktionen udføres, hvorved omsætningen svarer til salgsværdien af årets udførte arbejder (produktionsmetoden). Denne metode anvendes, når de samlede indtægter og omkostninger på kontrakten og færdiggørelsesgraden på balancedagen kan skønnes pålideligt, og det er sandsynligt, at de økonomiske fordele vil tilgå selskabet.

### Direkte produktionsomkostninger

Omkostninger til råvarer og hjælpematerialer indeholder det forbrug af råvarer og hjælpematerialer, der er anvendt for at opnå årets nettoomsætning.

### Andre driftsindtægter

Andre driftsindtægter indeholder regnskabsposter af sekundær karakter i forhold til virksomhedernes aktiviteter, herunder fortjeneste ved salg af immaterielle og materielle anlægsaktiver samt huslejeindtægter.

### Andre driftsomkostninger

Andre driftsomkostninger indeholder regnskabsposter af sekundær karakter i forhold til virksomhedernes aktiviteter, herunder tab ved salg af immaterielle og materielle anlægsaktiver.

### Andre eksterne omkostninger

Andre eksterne omkostninger omfatter omkostninger til distribution, salg, reklame, administration, lokaler, tab på debitorer, operationelle leasingomkostninger mv.

### Personaleomkostninger

Personaleomkostninger omfatter løn og gager, inklusive feriepenge og pensioner samt andre omkostninger til social sikring m.v. til selskabets medarbejdere. I personaleomkostninger er fratrukket modtagne godtgørelser fra offentlige myndigheder.

### Af- og nedskrivninger

Af- og nedskrivninger indeholder årets af- og nedskrivninger af immaterielle og materielle anlægsaktiver.

### Finansielle indtægter og omkostninger

Finansielle indtægter og omkostninger indregnes i resultatopgørelsen med de beløb, der vedrører regnskabsåret. Finansielle poster omfatter renteindtægter og -omkostninger, realiserede og urealiserede kursgevinster og -tab vedrørende gæld og transaktioner i fremmed valuta, amortisering af lån samt tillæg og godtgørelse under acontoskatteordningen mv.

## ANVENDT REGNSKABSPRAKSIS

### Resultat af kapitalandele i dattervirksomheder og associerede virksomheder

I virksomhedens resultatopgørelse indregnes den forholdsmæssige andel af de enkelte dattervirksomheders resultat efter skat efter fuld eliminering af intern avance/tab.

I virksomhedens resultatopgørelse indregnes den forholdsmæssige andel af de associerede virksomheders resultat efter skat efter eliminering af forholdsmæssig andel af intern avance/tab.

### Skat af årets resultat

Virksomheden er omfattet af de danske regler om tvungen sambeskatning af koncernens danske dattervirksomheder. Dattervirksomheder indgår i sambeskatningen fra det tidspunkt, hvor de indgår i konsolideringen i koncernregnskabet og frem til det tidspunkt, hvor de udgår fra konsolideringen.

Virksomheden er administrationsselskab for sambeskatningen og afregner som følge heraf alle betalinger af selskabsskat med skattemyndighederne.

Den aktuelle danske selskabsskat fordeles ved afregning af sambeskatningsbidrag mellem de sambeskattede virksomheder i forhold til disses skattepligtige indkomster. I tilknytning hertil modtager virksomheder med skattemæssigt underskud sambeskatningsbidrag fra virksomheder, der har kunnet anvende dette underskud til nedsættelse af eget skattemæssigt overskud.

Årets skat, som består af årets aktuelle selskabsskat og ændring i udskudt skat, indregnes i resultatopgørelsen med den del, der kan henføres til årets resultat, og direkte i egenkapitalen med den del, der kan henføres til posteringer direkte i egenkapitalen.

## Balancen

### Immaterielle anlægsaktiver

#### *Goodwill*

Goodwill afskrives over den vurderede økonomiske levetid, der fastlægges på baggrund af ledelsens erfaringer inden for de enkelte forretningsområder. Goodwill afskrives lineært over afskrivningsperioden, der udgør 5 år. Afskrivningsperioden er fastlagt ud fra en vurdering af, at der er tale om strategisk erhvervede aktiviteter med en stærk markedsposition og langsigtet indtjeningsprofil.

#### *Udviklingsprojekter, patenter og licenser*

Udviklingsprojekter, der er indregnet i balancen, måles til kostpris med fradrag af akkumulerede af-og nedskrivninger.

## ANVENDT REGNSKABSPRAKSIS

Efter færdiggørelsen af udviklingsarbejdet afskrives udviklingsomkostninger lineært over den vurderede økonomiske brugstid. Afskrivningsperioden udgør sædvanligvis 5 år.

### Materielle anlægsaktiver

Andre anlæg, driftsmateriel og inventar måles til kostpris med fradrag af akkumulerede af- og nedskrivninger.

Afskrivningsgrundlaget er kostpris med fradrag af forventet restværdi efter afsluttet brugstid.

Kostpris omfatter anskaffelsesprisen og omkostninger direkte tilknyttet anskaffelsen indtil det tidspunkt, hvor aktivet er klar til brug.

Der foretages lineære afskrivninger baseret på følgende vurdering af aktivernes forventede brugstider og restværdier:

	Brugstid	Restværdi
Andre anlæg, driftsmateriel og inventar	3-5 år	0 %
Indretning af lejede lokaler	3-10 år	0 %

Fortjeneste eller tab ved salg af materielle anlægsaktiver indregnes i resultatopgørelsen under andre driftsindtægter henholdsvis andre driftsomkostninger.

### Kapitalandele i dattervirksomheder og associerede virksomheder

Kapitalandele i dattervirksomheder og associerede virksomheder måles til den forholdsmæssige andel af virksomhedernes indre værdi opgjort efter koncernens regnskabspraksis med tillæg eller fradrag af urealiserede koncerninterne avancer og tab og med tillæg eller fradrag af resterende værdi af positiv eller negativ goodwill opgjort efter overtagelsesmetoden.

Kapitalandele i dattervirksomheder og associerede virksomheder med regnskabsmæssig negativ indre værdi måles til kr. 0, og et eventuelt tilgodehavende hos disse virksomheder nedskrives, i det omfang tilgodehavendet er uerholdeligt. I det omfang modervirksomheden har en retlig eller faktisk forpligtelse til at dække en underbalance, der overstiger tilgodehavendet, indregnes det resterende beløb under hensatte forpligtelser.

Nettoopskrivning af kapitalandele i dattervirksomheder og associerede virksomheder bindes som reserve for nettoopskrivning efter den indre værdis metode under egenkapitalen, i det omfang den regnskabsmæssige værdi overstiger kostprisen. Udbytter fra dattervirksomheder, der forventes vedtaget inden godkendelsen af årsrapporten for Wilke A/S, bindes ikke på opskrivningsreserven.

## ANVENDT REGNSKABSPRAKSIS

### Tilgodehavender

Tilgodehavender måles til amortiseret kostpris.

Der foretages nedskrivning til imødegåelse af tab, hvor der vurderes at være indtruffet en objektiv indikation på, at et tilgodehavende eller en portefølje af tilgodehavender er værdiforringet. Hvis der foreligger en objektiv indikation på, at et individuelt tilgodehavende er værdiforringet, foretages nedskrivning på individuelt niveau.

### Igangværende arbejder for fremmed regning

Igangværende arbejder for fremmed regning måles til salgsværdien af det udførte arbejde. Salgsværdien måles på baggrund af færdiggørelsesgraden på balancedagen og de samlede forventede indtægter på det enkelte igangværende arbejde. Færdiggørelsesgraden opgøres som andelen af de afholdte omkostninger i forhold til forventede samlede omkostninger på det enkelte igangværende arbejde.

Når salgsværdien på et enkelt igangværende arbejde ikke kan opgøres pålideligt, måles salgsværdien til de medgåede omkostninger eller nettorealiseringsværdien, hvis denne er lavere.

Det enkelte igangværende arbejde indregnes i balancen under tilgodehavender eller gældsforpligtelser. Nettoaktiver udgøres af summen af de igangværende arbejder, hvor salgsværdien af det udførte arbejde overstiger acontofaktureringer. Nettoforpligtelser udgøres af summen af de igangværende arbejder, hvor acontofaktureringer overstiger salgsværdien.

Omkostninger i forbindelse med salgsarbejde og opnåelse af kontrakter indregnes i resultatopgørelsen, i takt med at de afholdes.

### Periodeafgrænsningsposter

Periodeafgrænsningsposter, indregnet under omsætningsaktiver, omfatter afholdte omkostninger vedrørende efterfølgende regnskabsår.

### Egenkapital

#### Udbytte

Foreslået udbytte vises som en særskilt post under egenkapitalen. Udbytte indregnes som en forpligtelse på tidspunktet for vedtagelse på generalforsamlingen.



## ANVENDT REGNSKABSPRAKSIS

### Selskabsskat og udskudt skat

Aktuelle skatteforpligtelser og tilgodehavende aktuel skat indregnes i balancen som beregnet skat af årets skattepligtige indkomst, reguleret for skat af tidligere års skattepligtige indkomster samt for betalte acontoskatter.

Skyldige og tilgodehavende sambeskatningsbidrag indregnes i balancen som 'Tilgodehavende sambeskatningsbidrag' eller 'Skyldige sambeskatningsbidrag'.

Udskudt skat måles efter den balanceorienterede gældsmetode af midlertidige forskelle mellem regnskabsmæssig og skattemæssig værdi af aktiver og forpligtelser opgjort på grundlag af den planlagte anvendelse af aktivet henholdsvis afvikling af forpligtelsen.

Udskudt skat måles på grundlag af de skatteregler og skattesatser i de respektive lande, der med balancedagens lovgivning vil være gældende, når den udskudte skat forventes udløst som aktuel skat. Ændring i udskudt skat som følge af ændringer i skattesatser indregnes i resultatopgørelsen bortset fra poster, der føres direkte på egenkapitalen.

### Gældsforpligtelser

Prioritetsgæld er således målt til amortiseret kostpris, der for kontantlån svarer til lånets restgæld. For obligationslån svarer amortiseret kostpris til en restgæld beregnet som lånets underliggende kontantværdi på lånoptagelsestidspunktet reguleret med en over afdragstiden foretaget amortisering af lånets kursregulering på optagelsestidspunktet.

Øvrige gældsforpligtelser, som omfatter gæld til leverandører, tilknyttede virksomheder samt anden gæld, måles til amortiseret kostpris, hvilket sædvanligvis svarer til nominel værdi.

### Omregning af fremmed valuta

Transaktioner i fremmed valuta omregnes ved første indregning til transaktionsdagens kurs. Valutakursdifferencer, der opstår mellem transaktionsdagens kurs og kursen på betalingsdagen, indregnes i resultatopgørelsen som en finansiel post. Hvis valutapositioner anses for sikring af fremtidige pengestrømme, indregnes værdireguleringerne direkte på egenkapitalen.

VORES MISSION

**Kundeindsigter der skaber reelle forandringer**

**København**

Overgaden Neden Vandet 9c  
1414 København K

**Odense**

Gråbrødrepassagen 9, 2.  
5000 Odense C

**Aarhus**

Vestergade 24, baghuset  
8000 Aarhus C

**[www.wilke.dk](http://www.wilke.dk)**

[hej@wilke.dk](mailto:hej@wilke.dk)  
+45 70 10 20 80