

# **Zendesk ApS**

Snaregade 12, 1.  
1205 København K

CVR-nr. 30 80 18 30  
*CVR no. 30 80 18 30*

## **Årsrapport for 2023** *Annual report for 2023*

(16. regnskabsår)  
*(16th Financial year)*

Årsrapporten er fremlagt og godkendt på  
selskabets ordinære generalforsamling  
den 29. maj 2024  
*Adopted at the annual general meeting on 29  
May 2024*

---

Julie Ann Swinney  
dirigent  
*chairman*

# Indholdsfortegnelse

## *Table of contents*

|   | Side<br><i>Page</i> |
|---|---------------------|
| <b>Påtegninger</b><br><i>Statements</i>   |                     |
| Ledelsespåtegning<br><i>Statement by management on the annual report</i>          | 1                   |
| Den uafhængige revisors revisionspåtegning<br><i>Independent auditor's report</i> | 2                   |
| <br>  |                     |
| <b>Ledelsesberetning</b><br><i>Management's review</i>                            |                     |
| Selskabsoplysninger<br><i>Company details</i>                                     | 8                   |
| Hoved- og nøgletal<br><i>Financial highlights</i>                                 | 9                   |
| Ledelsesberetning<br><i>Management's review</i>                                   | 10                  |
| <br>  |                     |
| <b>Årsregnskab</b><br><i>Financial statements</i>                                 |                     |
| Anvendt regnskabspraksis<br><i>Accounting policies</i>                            | 16                  |
| Resultatopgørelse<br><i>Income Statement</i>                                      | 23                  |
| Balance<br><i>Balance Sheet</i>   | 24                  |
| Egenkapitalopgørelse<br><i>Statement of changes in equity</i>                     | 26                  |
| Noter<br><i>Notes</i>   | 27                  |

### **Disclaimer**

*The English part of this parallel document in Danish and English is an unofficial translation of the original Danish text. In the event of disputes or misunderstandings arising from the interpretation of the translation, the Danish language version shall prevail.*

# Ledelsespåtegning

## *Statement by management on the annual report*

Direktionen har dags dato behandlet og godkendt årsrapporten for regnskabsåret 1. januar - 31. december 2023 for Zendesk ApS.

Årsrapporten aflægges i overensstemmelse med årsregnskabsloven.

Det er min opfattelse, at årsregnskabet giver et retvisende billede af selskabets aktiver, passiver og finansielle stilling pr. 31. december 2023 og resultatet af selskabets aktiviteter for regnskabsåret 1. januar - 31. december 2023.

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

Årsrapporten indstilles til generalforsamlingens godkendelse.

København, den 24. maj 2024  
*Copenhagen, 24 May 2024*

**Direktion**  
*Executive board*

Julie Ann Swinney  
CEO

The executive board has today discussed and approved the annual report of Zendesk ApS for the financial year 1 January - 31 December 2023.

The annual report is prepared in accordance with the Danish Financial Statements Act.

In my opinion, the financial statements give a true and fair view of the company's financial position at 31 December 2023 and of the results of the company's operations for the financial year 1 January - 31 December 2023.

In my opinion, management's review includes a fair review of the matters dealt with in the management's review.

We recommends the adoption of the annual report at the annual general meeting.

# **Den uafhængige revisors revisionspåtegning**

## *Independent auditor's report*

**Til kapitalejeren i Zendesk ApS**

### **Konklusion**

Vi har revideret årsregnskabet for Zendesk ApS for regnskabsåret 1. januar - 31. december 2023 der omfatter resultatopgørelse, balance, egenkapitalopgørelse, pengestrømsopgørelse og noter, herunder 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 2023 samt af resultatet af selskabets aktiviteter og pengestrømme for regnskabsåret 1. januar - 31. december 2023 i overensstemmelse med årsregnskabsloven.

**To the shareholder of Zendesk ApS**

### **Opinion**

We have audited the financial Statements of Zendesk ApS for the financial year 1 January - 31 December 2023, which comprise income statement, balance sheet, statement of changes in equity, cash flow statement and notes, including accounting policies. The financial statements are prepared in accordance with the Danish Financial Statements Act.

In our opinion, the financial Statements give a true and fair view of the financial position of the Company at 31 December 2023, and of the results of the Company's operations and cash flows for the financial year 1 January - 31 December 2023 in accordance with the Danish Financial Statements Act.

# **Den uafhængige revisors revisionspåtegning**

## *Independent auditor's report*

### **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 regnskabet". Det er vores opfattelse, at det opnåede revisionsbevis er tilstrækkeligt og egnet som grundlag for vores konklusion.

### **Uafhængighed**

Vi er uafhængige af selskabet i overensstemmelse med International Ethics Standards Board for Accountants' internationale retningslinjer for revisoreres etiske adfærd (IESBA Code) og de yderligere etiske krav, der er gældende i Danmark, ligesom vi har opfyldt vores øvrige etiske forpligtelser i henhold til disse krav og IESBA Code.

### **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.

### **Basis for opinion**

We conducted our audit in accordance with International Standards on Auditing (ISAs) and additional requirements applicable in Denmark. Our responsibilities under those standards and requirements are further described in the "Auditor's responsibilities for the audit of the financial statements" section of our report. We believe that the audit evidence we have obtained is sufficient and appropriate to provide a basis for our opinion.

### **Independence**

We are independent of the Company in accordance with the International Ethics Standards Board for Accountants' International Code of Ethics for Professional Accountants (IESBA Code) and the additional ethical requirements applicable in Denmark, and we have fulfilled our other ethical responsibilities in accordance with these requirements and the IESBA Code.

### **Management's responsibilities for the financial statements**

Management is responsible for the preparation of financial statements that give a true and fair view in accordance with the Danish Financial Statements Act and for such internal control as Management determines is necessary to enable the preparation of financial statements that are free from material misstatement, whether due to fraud or error.

# **Den uafhængige revisors revisionspåtegning**

## *Independent auditor's report*

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 regnskabsbrugerne træffer på grundlag af årsregnskabet.

In preparing the financial statements, Management is responsible for assessing the Company's ability to continue as a going concern, disclosing, as applicable, matters related to going concern and using the going concern basis of accounting in preparing the financial statements unless Management either intends to liquidate the Company or to cease operations, or has no realistic alternative but to do so.

### **Auditor's responsibilities for the audit of the financial statements**

Our objectives are to obtain reasonable assurance as to whether the financial statements as a whole are free from material misstatement, whether due to fraud or error, and to issue an auditor's report that includes our opinion. Reasonable assurance is a high level of assurance, but is not a guarantee that an audit conducted in accordance with ISAs and additional requirements applicable in Denmark will always detect a material misstatement when it exists. Misstatements can arise from fraud or error and are considered material if, individually or in the aggregate, they could reasonably be expected to influence the economic decisions of users taken on the basis of the financial statements.

# Den uafhængige revisors revisionspåtegning

## *Independent auditor's report*

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.

As part of an audit conducted in accordance with ISAs and additional requirements applicable in Denmark, we exercise professional judgement and maintain professional scepticism throughout the audit. We also:

- Identify and assess the risks of material misstatement of the financial statements, whether due to fraud or error, design and perform audit procedures responsive to those risks and obtain audit evidence that is sufficient and appropriate to provide a basis for our opinion. The risk of not detecting a material misstatement resulting from fraud is higher than for one resulting from error, as fraud may involve collusion, forgery, intentional omissions, misrepresentations or the override of internal control.
- Obtain an understanding of internal control relevant to the audit in order to design audit procedures that are appropriate in the circumstances, but not for the purpose of expressing an opinion on the effectiveness of the Company's internal control.
- Evaluate the appropriateness of accounting policies used and the reasonableness of accounting estimates and related disclosures made by Management.

# Den uafhængige revisors revisionspåtegning

## *Independent auditor's report*

- 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 konklusion 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 note-oplysningerne, samt om årsregnskabet afspejler de underliggende transaktioner og begivenheder på en sådan måde, at der gives et retvisende billede heraf.
- Conclude on the appropriateness of Management's use of the going concern basis of accounting in preparing the financial statements and, based on the audit evidence obtained, whether a material uncertainty exists related to events or conditions that may cast significant doubt on the Company's ability to continue as a going concern. If we conclude that a material uncertainty exists, we are required to draw attention in our auditor's report to the related disclosures in the financial statements or, if such disclosures are inadequate, to modify our opinion. Our conclusions are based on the audit evidence obtained up to the date of our auditor's report. However, future events or conditions may cause the Company to cease to continue as a going concern.
- Evaluate the overall presentation, structure and contents of the financial statements, including the note disclosures, and whether the financial statements represent the underlying transactions and events in a manner that gives a true and fair view.

Vi kommunikerer med den øverste ledelse om bl.a. 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.

We communicate with those charged with governance regarding, among other matters, the planned scope and timing of the audit and significant audit findings, including any significant deficiencies in internal control that we identify during our audit.

### **Statement on management's review**

Management is responsible for management's review.

Our opinion on the financial statements does not cover management's review, and we do not express any form of assurance conclusion thereon.



# Den uafhængige revisors revisionspåtegning

## *Independent auditor's report*

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.

In connection with our audit of the financial statements, our responsibility is to read management's review and, in doing so, consider whether management's review is materially inconsistent with the financial statements or our knowledge obtained during the audit, or otherwise appears to be materially misstated.

Moreover, it is our responsibility to consider whether management's review provides the information required under the Danish Financial Statements Act.

Based on the work we have performed, we conclude that management's review is in accordance with the financial statements and has been prepared in accordance with the requirements of the Danish Financial Statements Act. We did not identify any material misstatement of management's review.

Hellerup, den 24. maj 2024  
*Copenhagen, 24 May 2024*

Crowe  
CVR-nr. 33 25 68 76  
*CVR no. 33 25 68 76*

Søren Jonassen  
Statsautoriseret revisor  
*State Authorized Public Accountant*  
MNE-nr. mne18488  
*MNE no. mne18488*

# Selskabsoplysninger

## *Company details*

### **Selskabet** *The company*

Zendesk ApS  
Snaregade 12, 1.  
1205 København K

Telefon: +45 78 77 36 00  
*Telephone:*

CVR-nr.: 30 80 18 30  
*CVR no.:*

Regnskabsperiode: 1. januar - 31. december 2023  
*Reporting period: 1 January - 31 December 2023*

Stiftet: 16. august 2007  
*Incorporated: 16 August 2007*

Hjemsted: København  
*Domicile: Copenhagen*

### **Direktion** *Executive board*

Julie Ann Swinney, ceo

### **Revision** *Auditors*

Crowe  
Statsautoriseret Revisionsinteressentskab v.m.b.a.  
Rygårds Alle 104 44  
2900 Hellerup

## Hoved- og nøgletal

### Financial highlights

Set over en 5-årig periode kan selskabets udvikling beskrives ved følgende hoved- og nøgletal:  
*Seen over a 5-year period, the development of the Company may be described by means of the following financial highlights:*

|  | 2023    | 2022    | 2021    | 2020    | 2019   |
|--|---------|---------|---------|---------|--------|
|  | t.kr.   | t.kr.   | t.kr.   | t.kr.   | t.kr.  |
| <b>Hovedtal</b>                                    |         |         |         |         |        |
| <b>Key figures</b>                                 |         |         |         |         |        |
| Nettoomsætning                                     | 206.519 | 185.343 | 135.190 | 113.449 | 89.287 |
| <i>Revenue</i>                                     |         |         |         |         |        |
| Resultat før finansielle poster                    | 18.772  | 16.841  | 12.219  | 10.334  | 8.433  |
| <i>Profit/loss before net financials</i>           |         |         |         |         |        |
| Resultat af finansielle poster                     | -852    | -160    | -770    | 570     | -330   |
| <i>Net financials</i>                              |         |         |         |         |        |
| Årets resultat                                     | 13.965  | 13.011  | 8.868   | 8.651   | 6.218  |
| <i>Profit/loss for the year</i>                    |         |         |         |         |        |
| Balancesum   | 89.087  | 72.891  | 57.078  | 54.485  | 29.941 |
| <i>Balance sheet total</i>                         |         |         |         |         |        |
| Investering i materielle anlægsaktiver             | 0       | 419     | 2.193   | 2.798   | 1.886  |
| <i>Investment in property, plant and equipment</i> |         |         |         |         |        |
| Egenkapital  | 60.355  | 46.390  | 33.379  | 24.511  | 15.860 |
| <i>Equity</i>                                      |         |         |         |         |        |
| <b>Nøgletal</b>                                    |         |         |         |         |        |
| <b>Financial ratios</b>                            |         |         |         |         |        |
| Overskudsgrad                                      | 9,1%    | 9,1%    | 9,0%    | 9,1%    | 9,4%   |
| <i>EBIT margin</i>                                 |         |         |         |         |        |
| Afkastningsgrad                                    | 23,2%   | 23,1%   | 21,9%   | 24,5%   | 34,6%  |
| <i>Return on assets</i>                            |         |         |         |         |        |
| Soliditetsgrad                                     | 67,7%   | 63,6%   | 58,5%   | 45,0%   | 53,0%  |
| <i>Solvency ratio</i>                              |         |         |         |         |        |
| Forrentning af egenkapital                         | 26,2%   | 32,6%   | 30,6%   | 42,9%   | 48,8%  |
| <i>Return on equity</i>                            |         |         |         |         |        |

Nøgletallene er udarbejdet i overensstemmelse med Finansforeningens anbefalinger og vejledning. Der henvises til definitioner i afsnittet for anvendt regnskabspraksis.

*The financial ratios are calculated in accordance with the Danish Finance Society's recommendations and guidelines. For definitions, see the summary of significant accounting policies.*

# Ledelsesberetning

## *Management's review*

### Selskabets væsentligste aktiviteter

Virksomheden er et datterselskab ejet af Zendesk Inc., som er et softwareudviklingselskab, der leverer en SaaS (Software as a Service) kundeservice-plattform, der hjælper organisationer med at engagere sig med mennesker på nye måder, der fremmer langsigtet kundeloyalitet og tilfredshed. Denne kundeserviceplatform hjælper med at give organisationer bedre svar på kundernes spørgsmål og til at løse deres problemer gennem de kanaler, som folk bruger hver dag, når de søger hjælp, såsom e-mail, chat, stemme, sociale medier og websteder. Det hjælper også folk med at finde svar på egen hånd gennem videnbaser og samfund og udnytter den stigende kundepræference for selvbetjening.

Plattformens kundeengagementfunktioner giver organisationer mulighed for proaktivt at betjene deres kunder og nå ud til dem, der muligvis har brug for hjælp, og bede om feedback om deres oplevelse. Åbenheden for kundeserviceplatformen gør det let for organisationer at integrere med andre applikationer og integrere plattformens funktionalitet indbygget i deres egne hjemmesider og mobile applikationer. Plattformen konsoliderer data fra kundeinteraktioner og giver organisationer kraftfulde analyse og performance benchmarking. Zendesk Inc leverer også SaaS live chat-software, der kan bruges uafhængigt til at lette proaktiv kommunikation mellem organisationer og deres kunder eller let integreres i plattformen.

### Business review

The Company is a wholly owned subsidiary of Zendesk Inc. a software development Company that provides a SaaS (Software as a Service) customer service platform which helps organisations engage with people in new ways that foster long-term customer loyalty and satisfaction. This customer service platform helps to empower organisations to better answer customers' questions, and to solve their problems through the channels that people use every day when seeking help, such as email, chat, voice, social media, and websites. It also helps people find answers on their own through knowledge bases and communities, capitalising on the increasing customer preference for self-service.

The customer engagement capabilities of the platform allow organisations to proactively serve their customers, reaching out to those who may need help and soliciting feedback about their experience. The openness of the customer service platform makes it easy for organisations to integrate with other applications and embed the platform's functionality natively into their own websites and mobile applications. The platform consolidates the data from customer interactions and provides organisations with powerful analytics and performance benchmarking. Zendesk Inc also provides SaaS live chat software that can be utilized independently to facilitate proactive communications between organisations and their customers or integrated easily into the platform.

## **Ledelsesberetning**

### *Management's review*

Virksomhedens aktiviteter består af softwareudvikling og markedsføring og salgsaktiviteter på vegne af moderselskabet Zendesk Inc. Den danske enhed i Zendesk Group er ansvarlig for udviklingen af Zendesk's forskellige produkter på vegne af Zendesk Group, som giver virksomheder mulighed for at oprette et lager af kundesupportmateriale, der let kan søges af kunder selv. Derudover udfører Zendesk Denmark lokale salgs- og marketingaktiviteter baseret på en overordnet strategi, der er skitseret af Zendesk Group.

#### **Udviklingen i aktiviteter og økonomiske forhold**

Selskabets resultatopgørelse for året, der sluttede 31. december 2023, viser et overskud på 13.964.996 kr., og balancen pr. 31. december 2023 viser en egenkapital på 60.354.807 kr.

Virksomheden afsluttede året 31. december 2023 i en solid position med efterfølgende vækst i antal og størrelse af forretningen år for år. Omsætningen er vokset med ca. 11% i forhold til det år, der sluttede den 31. december 2022, samtidig med at personaleomkostningerne er vokset med ca. 11% - den udgør hovedstrømmen af de udgifter/investeringer, der er foretaget i løbet af året.

The activities of the Company consist of software development and marketing and sales activities on the behalf of its parent company, Zendesk Inc. The Danish entity of the Zendesk Group is responsible for the development of the various Zendesk products, on behalf of the Zendesk Group, which allows companies to create a repository of customer support materials that is easily searchable by customers themselves. Furthermore, Zendesk Denmark performs local Sales & Marketing activities based on an overall strategy outlined by the Zendesk Group.

#### **Financial review**

The company's income statement for the year ended 31 December 2023 shows a profit of DKK 13,964,996, and the balance sheet on 31 December 2023 shows equity of DKK 60,354,807.

Company completed year ended 31 December 2023 in a solid position with subsequent growth in numbers and size of the business year on year. Revenue have grown by approximately 11% compared to year ended 31 December 2022, at the same time staff costs have grown by approximately 11% - it is representing mainstream of the expenditures/investments made throughout the year.

# Ledelsesberetning

## Management's review

### Forventet udvikling af virksomheden

Zendesk Inc er fokuseret på følgende nøgleområder for vækst:

#### *1. Fokus på markedssegmenter, hvor vi kan være #1*

Virksomheden er strategisk forpligtet til at udvide sin markedsandel og etablere sig som en vigtig partner for kunder på tværs af alle sektorer, hvor virksomheden har potentiale til at lede, især inden for mellemmarkedet. Zendesk er dedikeret til at bevare og styrke sine kunderelationer i segmenter, hvor det i øjeblikket har en ledende position, herunder små og mellemstore virksomheder og kommercielle virksomheder. Zendesk er opsat på at styrke sin førerposition inden for virksomhedskonti med en koncentreret indsats på udvalgte brancher, der udgør en betydelig mulighed for succes.

#### *2. Ledelse af AI Disruption inden for vores kundesupportbranche*

For at definere fremtiden for kundeoplevelsen investerer Zendesk i med det formål at integrere AI på tværs af hele sin produktpakke. Dette omfatter forbedring af arbejdsstyrkens engagement, omnichannel-tilgængelighed og udvikling af platformsfunktioner, der inspirerer kunderne. For at skalere innovationsøkosystemet er virksomheden i interne løsninger og leveringskapaciteter, overvejer et par strategiske opkøb og styrker forbindelsen mellem GTM og produktudvikling.

#### *3. Øge kapaciteten og evnerne hos vores talent*

Zendesk vil fokusere på at udnytte deres styrker som en mangfoldig, global virksomhed til at fremskynde næste kapitel. Virksomheden stræber efter at hjælpe medarbejderne med at udvikle de nødvendige evner til deres karriererejse. Zendesk vil give rige, praktiske og erfaringsbaserede læringsmuligheder

### Expected development of the company

Zendesk Inc is focused on the following key areas of growth:

#### *1. Focus on Market segments where we can be #1*

The company is strategically committed to expanding its market share and establishing itself as an essential partner to clients across all sectors where the Company has the potential to lead, particularly in the mid-market space. Zendesk is dedicated to preserving and strengthening its customer relationships in segments where it currently holds a leadership position, including small and medium-sized businesses and commercial enterprises. Zendesk is intent on enhancing its leadership stance within enterprise accounts, with a concentrated effort on select industries that present a significant opportunity for success.

#### *2. Lead the AI Disruption within our customer support industry*

In order to define the future of customer experience Zendesk is investing in with the objective of integrating AI across its entire product suite. This includes enhancing workforce engagement, omnichannel availability and developing platform capabilities that inspire customers. To scale innovation ecosystem, company is in internal solutions and delivery capabilities, considering a few strategic acquisitions, and reinforcing the connection between GTM and product development.

#### *3. Grow the capacity and capabilities of our talent*

Zendesk will focus on leveraging their strengths as a diverse, global company to accelerate to its next chapter. The Company aspires to help employees develop the necessary capabilities for their career journey. Zendesk will provide rich, practical, and experience-based learning opportunities.

# Ledelsesberetning

## *Management's review*

Virksomhedens centrale strategiske initiativer konvergerer alle mod realiseringen af dets langsigtede mål: at skalere rentabelt og nå en omsætningsmilepæl på \$ 3 milliarder inden 2027. Zendesk planlægger at øge værdien af virksomheden med 3x i de næste 3 år med et fortsat fokus på at være effektiv og intelligent omkring virksomhedens vækst. I 2024 vil Zendesk skabe og fange ny værdi ved markedsføring og salg og øge marginer og produktivitet gennem ændringer i rabatstrategier og optimering af fornyelsespriser. Virksomheden vil også investere i skaleringsprocesser og automatisere data- og systemfundamenter for at muliggøre hurtig beslutningstagning.

Selskabet leverer ydelser til koncernen. Disse tjenester omfatter softwareudvikling og marketing- og salgsaktiviteter. Selskabet støtter koncernen i udviklingen og implementeringen af koncernens strategi for Danmark og EMEA-markedet for fortsat vækst.

### **Forsknings- og udviklingsaktiviteter**

Zendesk ApS opererer i websoftware-serviceindustrien, også kendt som Software-as-a-Service, eller SaaS-branchen, der opererer inden for den bredere kategori af IT cloud-serviceindustri. Virksomhedens ingeniør-team arbejder som en del af Zendesks globale forsknings- og udviklingsteam med base i San Francisco, Californien; København, Danmark; Melbourne, Australien; Dublin, Irland; Singapore; Montpellier, Frankrig; Krakow, Polen og Lissabon, Portugal. Som en del af denne organisation arbejder de med udvikling, design og test af kundeserviceplatformen og andre produkter.

The company's pivotal strategic initiatives are all converging towards the realization of its long-term objective: to scale profitably and reach a revenue milestone of \$3 billion by 2027. Zendesk plans to increase the value of the company by 3x in the next 3 years, with a continued focus on being efficient and intelligent about company's growth. In 2024, Zendesk will create and capture new value by marketing and selling and increasing margins and productivity through changes in discounting strategies and optimization of renewal prices. The Company will also invest in scaling processes and automate data and system foundations to enable rapid decision making.

The Company provides services to the Group. These services include software development and marketing and sales activities. The Company supports the Group in the development and implementation of the Groups' strategy for Denmark and EMEA market for continued growth.

### **Research and development activities**

Zendesk ApS operates in the web software services industry, also known as Software-as-a-Service, or the SaaS industry, which operates within the broader category of IT cloud services industry. The Company's engineering team works as part of the Zendesk global research and development team based in San Francisco, California; Copenhagen, Denmark; Melbourne, Australia; Dublin, Ireland; Singapore; Montpellier, France; Cracow, Poland and Lisbon, Portugal. As part of that organisation they work on development, design, and testing of the customer service platform and other products.

## Ledelsesberetning

### *Management's review*

Virksomhedens forsknings- og udviklingsteams er ansvarlige for udviklingen af Zendesk-produkter, der giver andre virksomheder mulighed for at oprette et lager af kundesupportmaterialer, der giver deres kunder mulighed for at søge på egen hånd gennem videnbaser og samfund og udnytte den stigende kundepræference for selvbetjening.

Alle R&D-aktiviteter, der udføres af Zendesk ApS, udføres efter anvisning fra produktchefer i Zendesk US.

#### **Virksomhedens vidensressourcer af særlig betydning**

Da Zendesk ApS opererer i en tempofyldt industri baseret på cloud computing-tjenester, er højt kvalificerede fagfolk dets vigtigste videnressourcer.

For hele tiden at kunne levere topydelse er det afgørende, at virksomheden kan rekruttere og fastholde medarbejdere med et højt vidensniveau inden for softwareudvikling, marketing og salg. Det er vores mål, at medarbejderne er højtuddannede og kender de nyeste tendenser i branchen

Indvirkning på det ydre miljø og foranstaltninger truffet for at forhindre skader

Zendesks bæredygtighedsprogram opstiller ambitiøse mål for reduktion af drivhusgasemissioner, der bakkes op af den nyeste klimavidenskab, for at fremskynde overgangen til en lavemissions-virksomhed og bidrage til en netto-nul-fremtid.

Som en global virksomhed med kontorer i mere end 10 lande er Zendesk dedikeret til at understøtte klimamål på landeniveau.

Company's Research & Development teams are responsible for development of Zendesk products that allows other companies to create a repository of customer support materials which allows their customers to search on their own through knowledge bases and communities, capitalising on the increasing customer preference for self-service

All the R&D activities performed by Zendesk ApS are done at the direction of product managers in Zendesk US.

#### **The company's knowledge resources of particular importance**

As Zendesk ApS operates in a fast-paced industry based on cloud computing services, highly skilled professional are its main knowledge resources.

In order to be able to constantly deliver top level of services, it is crucial that the company can recruit and retain employees with a high level of knowledge in the field of software development, marketing and sales. It is our goal that employees are highly educated and are familiar with the most recent trends in the industry.

Impact on the external environment and measures taken to prevent damage

Zendesk's sustainability program sets out ambitious greenhouse gas (GHG) emissions reduction targets backed up by the latest climate science, to accelerate its transition to a low-carbon company and contribute to a net zero future.

As a global company with offices in more than 10 countries, Zendesk is dedicated to support country-level climate goals.



## Ledelsesberetning

### *Management's review*

Hvad angår de lokale prioriteter, er der en hovedforpligtelse til at reducere drivhusgasemissionerne fra aktiviteter som belysning, opvarmning og køling med over 84 % inden 2030 sammenlignet med niveauet i 2019. Zendesk vil fortsætte med at købe 100% vedvarende elektricitet til alle sine kontorer.

Der er stort fokus på at reducere affald, der genereres på kontoret og ved arrangementer ved at uddanne medarbejderne i genbrug, kompostering og mere bæredygtige valg, såsom at reducere engangsemballage til mad og drikkevarer.

Andre foranstaltninger, der er indført på landeniveau, er:

- Tilpasning til det skiftende digitale landskab ved at tilskynde til virtuelle interaktioner, når det er muligt, for at reducere vores miljøpåvirkning.
- Fortsat at udforske måder, hvorpå virksomheden kan donere medarbejdernes tid via frivilligt arbejde og penge via vores fond.

#### **Betydningsfulde hændelser, som er indtruffet efter regnskabsårets afslutning**

Der er efter regnskabsårets afslutning ikke indtruffet begivenheder, som væsentligt vil kunne påvirke selskabets finansielle stilling.

As for the local priorities, there is a main commitment to reduce the greenhouse gas emissions from activities like lighting, heating, and cooling by over 84% by 2030, compared to the levels they were at in 2019. Zendesk will continue purchasing 100% renewable electricity for all of its offices.

There is a high focus on reducing waste generated in the office and events by educating employees on recycling, composting, and more sustainable choices, like reducing single-use packaging for foods and drinks.

Other measures introduced on country level are:

- Adapting to the changing digital landscape by encouraging virtual interactions, when possible, to reduce our environmental impact.
- Continuing to explore ways that company can donate employees' time via volunteering and money via our foundation.

#### **Significant events occurring after the end of the financial year**

No events have occurred after the balance sheet date which could significantly affect the company's financial position.

## **Anvendt regnskabspraksis**

### *Accounting policies*

Årsrapporten for Zendesk ApS for 2023 er aflagt i overensstemmelse med årsregnskabslovens bestemmelser for mellemstore virksomheder i regnskabsklasse C-mellemstor.

Den anvendte regnskabspraksis er uændret i forhold til sidste år.

Årsrapporten for 2023 er aflagt i DKK.

#### **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.

The annual report of Zendesk ApS for 2023 has been prepared in accordance with the provisions of the Danish Financial Statements Act concerning reporting medium-sized class C entities.

The accounting policies applied are consistent with those of last year.

The annual report for 2023 is presented in DKK.

#### **Basis of recognition and measurement**

Income is recognised in the income statement as earned, including value adjustments of financial assets and liabilities. All expenses, including amortisation, depreciation and impairment losses, are also recognised in the income statement.

Assets are recognised in the balance sheet when it is probable that future economic benefits will flow to the company and the value of the asset can be measured reliably.

Liabilities are recognised in the balance sheet when it is probable that future economic benefits will flow from the company and the value of the liability can be measured reliably.

On initial recognition, assets and liabilities are measured at cost. On subsequent recognition, assets and liabilities are measured as described below for each individual accounting item.

Certain financial assets and liabilities are measured at amortised cost using the effective interest method. Amortised cost is calculated as the historic cost less any installments and plus/less the accumulated amortisation of the difference between the cost and the nominal amount.

# **Anvendt regnskabspraksis**

## *Accounting policies*

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**

#### **Nettoomsætning**

Nettoomsætning ved salg af serviceydelser indregnes i resultatopgørelsen, hvis levering og risikoovergang til køber har fundet sted inden årets udgang. Nettoomsætningen indregnes ekskl. moms og afgifter opkrævet på vegne af tredjepart. Alle former for afgivne rabatter indregnes i nettoomsætningen.

#### **Andre driftsomkostninger**

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

#### **Andre eksterne omkostninger**

Andre eksterne omkostninger omfatter omkostninger vedrørende virksomhedens primære aktivitet, der er afholdt i årets løb, herunder omkostninger til reklame, administration, lokaler og konsulenter.

Direkte omkostninger omfatter omkostninger til programmering og vedligeholdelse af software, der indregnes i resultatopgørelsen i takt med salget.

#### **Personaleomkostninger**

Personaleomkostninger omfatter lønninger, vederlag, pensioner, omkostninger til socialsikring og øvrige personaleomkostninger til selskabets medarbejdere.

On recognition and measurement, allowance is made for predictable losses and risks which occur before the annual report is presented and which confirm or invalidate matters existing at the balance sheet date.

### **Income statement**

#### **Revenue**

Revenue from sales of services is recognised in the income statement provided the delivery and transfer of risk to the buyer has taken place before year end. Revenue is measured excl. VAT and taxes charged on behalf of third parties. All kinds of discounts granted are recognised in revenue.

#### **Other operating expenses**

Other operating expenses comprise items of a secondary nature relative to the company's activities, including losses on the sale of items of property, plant and equipment.

#### **Other external costs**

Other external expenses include the year's expenses relating to the Company's core activities, including expenses relating to advertising, administration, premises and consultants.

Direct costs comprise costs for programming and maintaining software which are recognised in the income statement as sold.

#### **Staff costs**

Staff costs include wages and salaries, remuneration, pensions and social security costs and other employee cost related to the Company's employees.

## **Anvendt regnskabspraksis**

### *Accounting policies*

#### **Af- og nedskrivninger af immaterielle og materielle anlægsaktiver**

Afskrivninger omfatter afskrivninger på materielle anlægsaktiver samt årets nedskrivninger som følge af værdiforringelse.

Materielle anlægsaktiver afskrives lineært over de enkelte aktivers forventede brugstid. Afskrivningsgrundlaget udgør kostprisen.

Aktivernes forventede brugstid udgør:

Andre anlæg, driftsmateriel og inventar 2-5 år.

Indretning i lejede lokaler 3 år / Over lejeaftalens løbetid.

#### **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 samt tillæg og godtgørelse under acontoskatteordningen mv.

#### **Skat af årets resultat**

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.

#### **Depreciation and impairment of tangible assets**

The item comprises depreciation of property, plant and equipment and impairment write-downs for the year.

Property, plant and equipment are depreciated on a straight-line basis over the expected useful life of each individual asset. The depreciation basis is the cost.

The expected useful lives of the assets are as follows:

Other fixtures and fittings, tools and equipment 2-5 years.

Leasehold improvements 3 years / Over the term of the lease.

#### **Financial income and expenses**

Financial income and expenses are recognised in the income statement at the amounts that relate to the financial year. Net financials include interest income and expenses, realised and unrealised capital/exchange gains and surcharges and allowances under the Danish Tax Prepayment Scheme, etc.

#### **Tax on profit/loss for the year**

Tax for the year, which comprises the current tax charge for the year and changes in the deferred tax charge, is recognised in the income statement as regards the portion that relates to the profit/loss for the year and directly in equity as regards the portion that relates to entries directly in equity.

# Anvendt regnskabspraksis

## *Accounting policies*

### **Balancen**

#### **Materielle anlægsaktiver**

Materielle anlægsaktiver 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.

Fortjeneste eller tab indregnes i resultatopgørelsen under andre driftsindtægter henholdsvis andre driftsomkostninger.

#### **Værdiforringelse af anlægsaktiver**

Den regnskabsmæssige værdi af materielle anlægsaktiver vurderes årligt for indikationer på værdiforringelse, ud over det som udtrykkes ved afskrivning.

Foreligger der indikationer på værdiforringelse, foretages nedskrivningstest af hvert enkelt aktiv eller gruppe af aktiver. Der foretages nedskrivning til genindvindingsværdien, hvis denne er lavere end den regnskabsmæssige værdi.

#### **Tilgodehavender**

Tilgodehavender måles til amortiseret kostpris. Der nedskrives til imødegåelse af forventede tab efter en individuel vurdering af tilgodehavender.

#### **Periodeafgrænsningsposter**

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

### **Balance sheet**

#### **Tangible assets**

Items of Tangible assets are measured at cost less accumulated depreciation and impairment losses.

The depreciable amount is cost less the expected residual value at the end of the useful life.

Cost comprises the purchase price and any costs directly attributable to the acquisition until the date when the asset is available for use.

Gains or losses are recognised in the income statement as other operating income or other operating expenses, respectively.

#### **Impairment of fixed assets**

The carrying amount of property, plant and equipment is reviewed for impairment, other than what is reflected through normal amortisation and depreciation, on an annual basis.

Where there is evidence of impairment, an impairment test is performed for each individual asset or group of assets, respectively. The carrying amount of impaired assets is reduced to the higher of the net selling price and the value in use (recoverable amount)

#### **Receivables**

Receivables are measured at amortised cost. Writedown is made for bad debt losses based on an individual assessment of receivables.

#### **Prepayments**

Prepayments comprise costs incurred concerning subsequent financial years.

# Anvendt regnskabspraksis

## *Accounting policies*

### **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.

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 til nettorealisation sværdi.

Udskudte skatteaktiver, herunder skatteværdien af fremførselsberettiget skattemæssigt underskud, måles til den værdi, hvortil aktivet forventes at kunne realiseres, enten ved udligning i skat af fremtidig indtjening eller ved modregning i udskudte skatteforpligtelser inden for samme juridiske skatteenhed. Eventuelle udskudte nettoskatteaktiver måles til nettorealisation sværdi.

### **Gældsforpligtelser**

Finansielle forpligtelser, som omfatter leverandørgæld og gæld til tilknyttede virksomheder, indregnes ved lånoptagelse til kostpris, svarende til det modtagne provenu efter fradrag af afholdte transaktionsomkostninger. I efterfølgende perioder måles de finansielle forpligtelser til amortiseret kostpris.

Øvrige gældsforpligtelser måles til nettorealisation sværdi.

### **Income tax and deferred tax**

Current tax liabilities and current tax receivables are recognised in the balance sheet as the estimated tax on the taxable income for the year, adjusted for tax on the taxable income for previous years and tax paid on account.

Deferred tax is measured according to the liability method in respect of temporary differences between the carrying amount of assets and liabilities and their tax base, calculated on the basis of the planned use of the asset and settlement of the liability, respectively. Deferred tax is measured at net realisable value.

Deferred tax assets, including the tax base of tax losses allowed for carry forward, are measured at the value to which the asset is expected to be realised, either as a set-off against tax on future income or as a set-off against deferred tax liabilities within the same legal tax entity. Any deferred net tax assets are measured at net realisable value.

### **Liabilities**

Financial liabilities comprising trade payables and amounts owed to group enterprises are recognised at the date of borrowing at the net proceeds received less transaction costs paid. In subsequent periods, the financial liabilities are measured at amortised cost.

Other debts are measured at net realisable value.

# Anvendt regnskabspraksis

## *Accounting policies*

### **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.

Tilgodehavender, gæld og andre monetære poster i fremmed valuta omregnes til balancedagens valutakurs. Forskellen mellem balancedagens kurs og kursen på tidspunktet for tilgodehavendets eller gældsforpligtelsens opståen eller indregning i seneste årsregnskab indregnes i resultatopgørelsen under finansielle indtægter og omkostninger.

Anlægsaktiver, der er købt i fremmed valuta, omregnes til kursen på transaktionsdagen.

### **Pengestrømsopgørelse**

Der er ikke udarbejdet pengestrømsopgørelse for moderselskabet, idet selskabets pengestrømme er indeholdt i pengestrømsopgørelsen for koncernen, jf. ÅRL § 86, stk. 4.

### **Foreign currency translation**

On initial recognition, foreign currency transactions are translated applying the exchange rate at the transaction date. Foreign-exchange differences arising between the exchange rates at the transaction date and at the date of payment are recognised in the income statement as financial income or financial expenses.

Receivables and payables and other monetary items denominated in foreign currencies are translated at the exchange rates at the balance sheet date. The difference between the exchange rates at the balance sheet date and the date at which the receivable or payable arose or was recognised in the latest financial statements is recognised in the income statement as financial income or financial expenses.

Fixed assets acquired in foreign currencies are translated at the exchange rate at the transaction date.

### **Cash flow statement**

No cash flow statement has been prepared for the parent company, as the parent company's cash flows are included in the consolidated cash flow statement, see section 86(4) of the Danish Financial Statements Act.

# Anvendt regnskabspraksis

## *Accounting policies*

### Hoved- og nøgletaloversigt

#### *Financial Highlights*

Forklaring af nøgletal.  
*Definitions of financial ratios.*

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Overskudsgrad              | $\frac{\text{Resultat før finansielle poster} \times 100}{\text{Nettoomsætning}}$         |
| <i>EBIT margin</i>         | $\frac{\text{Profit/loss before financials} \times 100}{\text{Revenue}}$                  |
| Afkastningsgrad            | $\frac{\text{Resultat før finansielle poster} \times 100}{\text{Gennemsnitlige aktiver}}$ |
| <i>Return on assets</i>    | $\frac{\text{Profit/loss before financials} \times 100}{\text{Average assets}}$           |
| Soliditetsgrad             | $\frac{\text{Egenkapital ultimo} \times 100}{\text{Samlede aktiver ultimo}}$              |
| <i>Solvency ratio</i>      | $\frac{\text{Equity at year end} \times 100}{\text{Total assets}}$                        |
| Forrentning af egenkapital | $\frac{\text{Ordinært resultat efter skat} \times 100}{\text{Gennemsnitlig egenkapital}}$ |
| <i>Return on equity</i>    | $\frac{\text{Net profit for the year} \times 100}{\text{Average equity}}$                 |



# Resultatopgørelse

## 1. januar - 31. december 2023

### *Income statement*

*1 January 2023 - 31 December 2023*

|   | Note | 2023<br>kr.        | 2022<br>kr.        |
|---|------|--------------------|--------------------|
| <b>Nettoomsætning</b><br><i>Revenue</i>   |      | <b>206.519.176</b> | <b>185.342.524</b> |
| Andre eksterne omkostninger<br><i>Other external costs</i>  |      | -15.394.053        | -12.688.713        |
| <b>Bruttoresultat</b><br><i>Gross profit</i>  |      | <b>191.125.123</b> | <b>172.653.811</b> |
| Personaleomkostninger<br><i>Staff costs</i>   | 1    | -170.195.156       | -153.739.681       |
| Af- og nedskrivninger materielle anlægsaktiver<br><i>Depreciation, amortisation and impairment of intangible assets and property, plant and equipment</i> |      | -1.183.556         | -2.072.862         |
| Andre driftsomkostninger<br><i>Other operating costs</i>  |      | -974.285           | 0                  |
| <b>Resultat før finansielle poster</b><br><i>Profit/loss before net financials</i>  |      | <b>18.772.126</b>  | <b>16.841.268</b>  |
| Finansielle indtægter<br><i>Financial income</i>  | 2    | 13.433             | 49.699             |
| Finansielle omkostninger<br><i>Financial costs</i>  | 3    | -865.340           | -209.552           |
| <b>Resultat før skat</b><br><i>Profit/loss before tax</i>   |      | <b>17.920.219</b>  | <b>16.681.415</b>  |
| Skat af årets resultat<br><i>Tax on profit/loss for the year</i>  | 4    | -3.955.223         | -3.670.253         |
| <b>Årets resultat</b><br><i>Profit/loss for the year</i>  |      | <b>13.964.996</b>  | <b>13.011.162</b>  |
| Resultatdisponering<br><i>Distribution of profit</i>  | 5    |                    |                    |

## Balance pr. 31. december 2023

Balance sheet at 31 December 2023

|  | <u>Note</u> | <u>2023</u><br>kr. | <u>2022</u><br>kr. |
|--|-------------|--------------------|--------------------|
| <b>Aktiver</b>   |             |                    |                    |
| <i>Assets</i>  |             |                    |                    |
| Andre anlæg, driftsmateriel og inventar<br><i>Other fixtures and fittings, tools and equipment</i> |             | 724.872            | 2.882.712          |
| Indretning af lejede lokaler<br><i>Leasehold improvements</i>                                      |             | 0                  | 0                  |
| <b>Materielle anlægsaktiver</b><br><i>Tangible assets</i>  | 6           | <u>724.872</u>     | <u>2.882.712</u>   |
| <b>Anlægsaktiver i alt</b><br><i>Total non-current assets</i>                                      |             | <u>724.872</u>     | <u>2.882.712</u>   |
| Tilgodehavender hos tilknyttede virksomheder<br><i>Receivables from affiliated companies</i>       |             | 81.428.250         | 65.331.949         |
| Andre tilgodehavender<br><i>Other receivables</i>  |             | 578.328            | 664.140            |
| Udskudt skatteaktiv<br><i>Deferred tax asset</i>   | 7           | 491.700            | 234.033            |
| Selskabsskat<br><i>Corporation tax</i>   |             | 117.097            | 0                  |
| Periodeafgrænsningsposter<br><i>Prepayments</i>  | 8           | 1.034.239          | 1.148.474          |
| <b>Tilgodehavender</b><br><i>Receivables</i>   |             | <u>83.649.614</u>  | <u>67.378.596</u>  |
| <b>Likvide beholdninger</b><br><i>Cash at bank and in hand</i>                                     |             | <u>4.712.546</u>   | <u>2.629.332</u>   |
| <b>Omsætningsaktiver i alt</b><br><i>Current assets total</i>                                      |             | <u>88.362.160</u>  | <u>70.007.928</u>  |
| <b>Aktiver i alt</b><br><i>Assets total</i>  |             | <u>89.087.032</u>  | <u>72.890.640</u>  |

## Balance pr. 31. december 2023

Balance sheet at 31 December 2023

|  | <u>Note</u> | <u>2023</u>       | <u>2022</u>       |
|--|-------------|-------------------|-------------------|
|  |             | kr.               | kr.               |
| <b>Passiver</b>                                |             |                   |                   |
| <i>Equity and liabilities</i>                  |             |                   |                   |
| Virksomhedskapital                             |             | 185.284           | 185.284           |
| <i>Share capital</i>                           |             |                   |                   |
| Overført resultat                              |             | 60.169.523        | 46.204.527        |
| <i>Retained earnings</i>                       |             |                   |                   |
|  |             | <hr/>             | <hr/>             |
| <b>Egenkapital</b>                             |             | <b>60.354.807</b> | <b>46.389.811</b> |
| <i>Equity total</i>                            |             |                   |                   |
| Leverandører af varer og tjenesteydelser       |             | 985.150           | 1.254.494         |
| <i>Trade payables</i>                          |             |                   |                   |
| Selskabsskat                                   |             | 0                 | 2.818.970         |
| <i>Corporation tax</i>                         |             |                   |                   |
| Anden gæld                                     |             | 27.747.075        | 22.427.365        |
| <i>Other payables</i>                          |             |                   |                   |
|  |             | <hr/>             | <hr/>             |
| <b>Kortfristede gældsforpligtelser</b>         |             | <b>28.732.225</b> | <b>26.500.829</b> |
| <i>Total current liabilities</i>               |             |                   |                   |
|  |             | <hr/>             | <hr/>             |
| <b>Gældsforpligtelser i alt</b>                |             | <b>28.732.225</b> | <b>26.500.829</b> |
| <i>Debt total</i>                              |             |                   |                   |
|  |             | <hr/>             | <hr/>             |
| <b>Passiver i alt</b>                          |             | <b>89.087.032</b> | <b>72.890.640</b> |
| <i>Liabilities and equity total</i>            |             |                   |                   |
|  |             | <hr/>             | <hr/>             |
| Eventualforpligtelser                          | 9           |                   |                   |
| <i>Contingent liabilities</i>                  |             |                   |                   |
| Nærtstående parter og ejerforhold              | 10          |                   |                   |
| <i>Related parties and ownership structure</i> |             |                   |                   |

## Egenkapitaloppgørelse

*Statement of changes in equity*

|   | Virksomheds-<br>kapital<br><i>Share capital</i> | Overført<br>resultat<br><i>Retained<br/>earnings</i> | I alt<br><i>Total</i> |
|---|---|--|-----------------------|
| Egenkapital 1. januar 2023<br><i>Equity at 1 January 2023</i>             | 185.284   | 46.204.527   | 46.389.811            |
| Årets resultat<br><i>Net profit/loss for the year</i>                     | 0   | 13.964.996   | 13.964.996            |
| <b>Egenkapital 31. december 2023</b><br><b>Equity at 31 December 2023</b> | <b>185.284</b>                                  | <b>60.169.523</b>                                    | <b>60.354.807</b>     |

|   | Virksomheds-<br>kapital<br><i>Share capital</i> | Overført<br>resultat<br><i>Retained<br/>earnings</i> | I alt<br><i>Total</i> |
|---|---|--|-----------------------|
| Egenkapital 1. januar 2022<br><i>Equity at 1 January 2022</i>             | 185.284   | 33.193.365   | 33.378.649            |
| Årets resultat<br><i>Net profit/loss for the year</i>                     | 0   | 13.011.162   | 13.011.162            |
| <b>Egenkapital 31. december 2022</b><br><b>Equity at 31 December 2022</b> | <b>185.284</b>                                  | <b>46.204.527</b>                                    | <b>46.389.811</b>     |

# Noter

## Notes

|   | <u>2023</u>               | <u>2022</u>               |
|---|---------------------------|---------------------------|
|   | kr.                       | kr.                       |
| <b>1 Personaleomkostninger</b>  |                           |                           |
| <i>Staff costs</i>  |                           |                           |
| Lønninger   | 155.036.946               | 138.328.619               |
| <i>Wages and salaries</i>   |                           |                           |
| Pensioner   | 10.994.227                | 10.359.739                |
| <i>Pensions</i>   |                           |                           |
| Andre omkostninger til social sikring   | 4.163.983                 | 5.051.323                 |
| <i>Other social security costs</i>  |                           |                           |
|   | <u><b>170.195.156</b></u> | <u><b>153.739.681</b></u> |
| <br>  |                           |                           |
| Antal heltidsbeskæftigede personer i gennemsnit   | <u>129</u>                | <u>137</u>                |
| <i>Number of fulltime employees on average</i>  |                           |                           |
| <br>  |                           |                           |
| Ifølge årsregnskabslovens § 98 B stk. 3 er vederlaget til direktionen udeladt.  |                           |                           |
| <i>According to section 98 B(3) of the Danish Financial Statements Act, remuneration to the executive board has not been disclosed.</i> |                           |                           |
| <br>  |                           |                           |
| <b>2 Finansielle indtægter</b>  |                           |                           |
| <i>Financial income</i>   |                           |                           |
| Andre finansielle indtægter   | 13.433                    | 49.699                    |
| <i>Other financial income</i>   |                           |                           |
|   | <u><b>13.433</b></u>      | <u><b>49.699</b></u>      |
| <br>  |                           |                           |
| <b>3 Finansielle omkostninger</b>   |                           |                           |
| <i>Financial costs</i>  |                           |                           |
| Andre finansielle omkostninger  | 865.340                   | 209.552                   |
| <i>Other financial costs</i>  |                           |                           |
|   | <u><b>865.340</b></u>     | <u><b>209.552</b></u>     |

## Noter

### Notes

|  | <u>2023</u>              | <u>2022</u>              |
|--|--------------------------|--------------------------|
|  | kr.                      | kr.                      |
| <b>4 Skat af årets resultat</b>        |                          |                          |
| <i>Tax on profit/loss for the year</i> |                          |                          |
| Årets aktuelle skat                    | 4.212.890                | 3.699.045                |
| <i>Current tax for the year</i>        |                          |                          |
| Regulering af udskudt skat             | -257.667                 | -28.792                  |
| <i>Deferred tax for the year</i>       |                          |                          |
|  | <u><u>3.955.223</u></u>  | <u><u>3.670.253</u></u>  |
| <br>                                   |                          |                          |
| <b>5 Resultatdisponering</b>           |                          |                          |
| <i>Distribution of profit</i>          |                          |                          |
| Overført resultat                      | 13.964.996               | 13.011.162               |
| <i>Retained earnings</i>               |                          |                          |
|  | <u><u>13.964.996</u></u> | <u><u>13.011.162</u></u> |

## Noter

### Notes

#### 6 Materielle anlægsaktiver

|  | Andre anlæg,<br>driftsmateriel<br>og inventar<br><i>Other fixtures<br/>and fittings, tools<br/>and equipment</i> | Indretning af<br>lejede lokaler<br><i>Leasehold<br/>improvements</i> |
|--|--|--|
| Kostpris 1. januar 2023<br><i>Cost at 1 January 2023</i>   | 12.281.437   | 751.243  |
| Afgang i årets løb<br><i>Disposals for the year</i>  | -2.190.601   | 0  |
| Kostpris 31. december 2023<br><i>Cost at 31 December 2023</i>  | 10.090.836   | 751.243  |
| Af- og nedskrivninger 1. januar 2023<br><i>Impairment losses and depreciation at 1 January 2023</i>                      | 9.398.724  | 751.243  |
| Årets afskrivninger<br><i>Depreciation for the year</i>  | 1.183.556  | 0  |
| Tilbageførte ned- og afskrivninger på afhændede aktiver<br><i>Reversal of impairment and depreciation of sold assets</i> | -1.216.316   | 0  |
| Af- og nedskrivninger 31. december 2023<br><i>Impairment losses and depreciation at 31 December 2023</i>                 | 9.365.964  | 751.243  |
| <b>Regnskabsmæssig værdi 31. december 2023</b>   | <b>724.872</b>   | <b>0</b>   |
| <b>Carrying amount at 31 December 2023</b>   |  |  |

## Noter

### Notes

|   | 2023            | 2022            |
|---|-----------------|-----------------|
|   | kr.             | kr.             |
| <b>7 Hensættelse til udskudt skat</b>                               |                 |                 |
| <i>Provision for deferred tax</i>                                   |                 |                 |
| Hensættelse til udskudt skat 1. januar 2023                         | -234.033        | -109.315        |
| <i>Provision for deferred tax at 1 January 2023</i>                 |                 |                 |
| Udskudt skat indregnet i resultatopgørelsen                         | -257.667        | -28.792         |
| <i>Deferred tax recognised in income statement</i>                  |                 |                 |
| Tidligere års justering af udskudt skat                             | 0               | -95.926         |
| <i>Prior year adjustment (2013 deferred tax provision reversal)</i> |                 |                 |
|   | <hr/>           | <hr/>           |
| <b>Hensættelse til udskudt skat 31. december 2023</b>               | <b>-491.700</b> | <b>-234.033</b> |
| <i>Provision for deferred tax at 31 December 2023</i>               | <hr/> <hr/>     | <hr/> <hr/>     |

## 8 Periodeafgrænsningsposter

### *Accruals and deferred income*

Periodeafgrænsningsposter udgøres af forudbetalte omkostninger vedrørende forsikringspræmier, abonnementer m.m. til dagsværdi.

*Accruals and deferred income consists of advance payments for costs in connection with insurance premiums, subscriptions, etc. to fair value.*

## 9 Eventualforpligtelser

### *Contingent liabilities*

Selskabets huslejeforpligtelse udgør pr. 31. december 2023 723 t.kr. og forfalder inden for et år.

*Lease obligations per 31 December 2023 totalling TDKK 723 fall due within one year.*

## 10 Nærtstående parter og ejerforhold

### *Related parties and ownership structure*

#### **Koncernregnskab**

#### *Consolidated financial statements*

Zoro TopCo Inc. er virksomhedens ultimative moderselskab og nærtstående part. Oplysningerne vedrørende transaktioner med nærtstående parter med andre gruppemedlemmer er inkluderet i koncernregnskabet for Zoro TopCo Inc.'s koncernregnskab pr. 31. december 2023, og disse årsregnskaber kan fås fra 1019 Market Street, San Francisco, CA, 94103, USA.

*Zoro TopCo Inc. is the ultimate parent of the Company and a related party. The information relating to related party transactions with other group members are included in the consolidated financial statements of Zoro TopCo Inc. as of 31 December 2023 and these financial statements may be obtained fra 1019 Market Street, San Francisco, CA, 94103, USA.*