

ÅRSBERETNING 2017

I OVERBLIK

nnit

Conscience driven. Value adding

VORES EQUITY STORY

Førende indenfor it til **Life Science**

Vi betjener life sciences-markedet i Vesteuropa, Nordamerika og Kina og sigter mod at blive en førende international it-partner for life sciences-virksomheder verden over.

Førende på det **danske it-marked**

Vi vinder fortsat markedsandele, og NNIT er i øjeblikket den tredjestørste leverandør af it-services på det danske marked.



Global leverancemodel

44 %



af fuldtidsansatte i lavomkostningslande

>10 %

Branchens højeste marginer

De sidste 10 års overskudsgrader

48 %

Høj udbytteprocent

Udbytteudlodning på årets resultat

Stor ordrebeholdning

og høj forudsigelighed

>70 %

Andel af årsomsætning sikret primo året

HOVED- OG NØGLETAL

DKK '000	2017	2016	2015	2014	2013	2016-2017
Hovedtal						
Nettoomsætning:						Change
Life sciences	1.612.311	1.597.022	1.649.740	1.546.824	1.409.647	1,0%
Heraf Novo Nordisk-koncernen	1.233.770	1.238.395	1.315.766	1.260.270	1.170.042	-0,4%
Heraf andre life sciences-kunder	378.541	358.627	333.974	286.554	239.605	5,6%
Enterprise	689.214	545.620	384.669	371.253	291.478	26,3%
Offentlig sektor	345.891	385.288	375.113	326.065	344.844	-10,2%
Finans	244.462	236.662	190.765	166.254	158.563	3,3%
Nettoomsætning i alt fordelt på kundergrupper	2.891.878	2.764.592	2.600.287	2.410.396	2.204.532	4,6%
IT Operation Services	1.860.567	1.823.682	1.740.403	1.667.104	1.495.686	2,0%
IT Solution Services	1.031.311	940.910	859.884	743.292	708.846	9,6%
Nettoomsætning i alt fordelt på forretningsområder	2.891.878	2.764.592	2.600.287	2.410.396	2.204.532	4,6%
EBITDA	429.091	437.265	410.322	389.363	354.269	-1,9%
Afskrivninger	152.268	144.362	141.217	124.016	107.808	5,5%
Resultat af primær drift (EBIT)	276.823	292.903	269.105	265.347	246.461	-5,5%
Finansielle poster	-934	-12.628	3.128	2.377	-11.317	n/a
Årets resultat	216.479	215.700	212.441	209.283	185.566	0,4%
Investering i materielle aktiver	326.597	164.574	140.692	150.898	46.563	157,6%
Investering i immaterielle aktiver inklusive opkøb	108.270	13.575	0	0	0	n/a
Aktiver i alt	1.828.023	1.590.516	1.335.781	1.282.410	1.276.319	15,6%
Egenkapital	1.005.314	846.468	740.818	684.252	765.344	18,8%
Betalt udbytte ¹	102.037	145.500	83.713	290.000	108.000	-29,9%
Frie pengestrømme	-90.492	188.386	210.841	152.658	199.704	n/a
Resultat pr. aktie						
Resultat pr. aktie (DKK)	8,89	8,89	8,76	8,37	7,42	0,0%
Udvandet resultat pr. aktie (DKK)	8,72	8,85	8,73	8,37	7,42	-1,5%
Medarbejdere						
Gennemsnitligt antal fuldtidsansatte	2.937	2.677	2.494	2.276	2.047	9,7%
Nøgletal²						
Bruttomargin	18,3%	19,6%	19,9%	19,9%	20,4%	
EBITDA-margin	14,8%	15,8%	15,8%	16,2%	16,1%	
Effektiv skatteprocent	21,5%	23,0%	22,0%	21,8%	21,1%	
Overskudsgrad	15,0%	6,4%	5,4%	6,3%	2,1%	
Egenkapitalens forrentning	23,4%	27,2%	29,8%	28,9%	25,6%	
Solvensprocent	55,0%	53,2%	55,5%	53,4%	60,0%	
Langsigtede finansielle mål						Target
Omsætningsvækst	4,6%	6,3%	7,9%	9,3%	8,7%	≥ 5%
Overskudsgrad	9,6%	10,6%	10,3%	11,0%	11,2%	≥ 10%
Afkast af investeret kapital (ROIC) ²	26,1%	37,6%	38,3%	40,9%	39,6%	30%
Cash to earnings ²	-41,8%	87,3%	99,2%	72,9%	107,6%	
Cash to earnings (3-års gennemsnit) ³	47,9%	86,6%	93,2%	45,0%	26,1%	80%
Øvrige tal⁴						
Ordrerbeholdning for det følgende år ⁵	2.212.982	2.126.981	2.019.819	1.915.796	1.803.400	4,0%
Ordrerbeholdning for det følgende år 2+3 ⁶	2.323.824	2.046.110	2.166.814	2.532.842	2.233.200	13,6%

1) Betalt udbytte i 2017 inkluderer ordinært udbytte for 2016 samt interim udbytte for 2017. 2016 inkluderer ordinært udbytte for 2015 betalt i marts 2016 samt interim udbytte for 2016 betalt i august 2016. Der blev ikke udloddet interim udbytte i 2015. Betalt udbytte i 2014 inkluderer DKK 150 mio. før børsnoteringen i september 2014.

2) Der henvises til side 63 i årsrapporten for definitioner.

3) Cash to earnings (3-års gennemsnit) er et simpelt gennemsnit af de seneste tre år.

4) Ordrerbeholdningen i 2016-kolonnen er blevet tilpasset efter implementeringen af IFRS 15. Se venligst side 58 i årsrapporten for yderligere information.

5) Ordrerbeholdningen omfatter den forventede nettoomsætning fra kontrakter eller ordrer, der er indgået men endnu ikke afsluttet eller fuldført, og hvilken nettoomsætning forventes indregnet i et fremtidigt regnskabsår.

6) År 2+3 repræsenterer 2019 og 2020 i kolonnen for 2017 og 2018 and 2019 i kolonnen for 2016 osv.

KUNSTEN AT NAVIGERE I EN STRØM AF FORANDRINGER

I en tid hvor vi oplever en konstant strøm af forandringer, nye teknologier og nye regler, er NNIT fortsat i stand til at navigere uden om konkurrenterne og levere stærke løsninger og services til vores kunder. I 2017 realiserede NNIT en samlet omsætningsvækst på 4,6 % og en EBIT-margin på 9,6 %. Skønt resultaterne er på niveau med de generelle vækstrater i it-markedet, ligger de under vores langsigtede mål.

Tal lyver ikke. NNIT's historisk stabile organiske vækst blev udfordret i 2017. Særligt to forhold påvirkede NNIT i negativ retning: Et forlig med en kunde i det offentlige kundesegment medførte en engangstilbageførsel af omsætning på DKK 26 mio., samt manglende vækst i omsætningen fra vores største kunde.

Begge disse begivenheder var beklagelige, men den første er nu et overstået kapitel, og vi kan således se fremad, og den anden giver os motivation til fortsat at øge forretningsomfanget med vores andre kunder. Det er derfor meget betryggende, at vores strategiske mål om at vækste i life sciences-segmentet uden for Danmark er godt på vej til at blive indfriet, idet fem nye, store internationale life sciences-kunder valgte NNIT som leverandør af forskellige it-services i 2017. Med afsæt i vores erfaring og vores omfattende ekspertise inden for life sciences ser vi frem til at servicere disse nye kunder – og alle vores øvrige kunder, som udgør grundlaget for vores forretning.

I erkendelse af at mennesker handler med mennesker, tager vi kundetilfredshed meget alvorligt. Det er en forudsætning for vores fortsatte succes, at vi kan opbygge og fastholde langvarige relationer med alle vores kunder, og vi arbejder hårdt hver eneste dag for at gøre os fortjent til og bevare den tillid, som vores kunder viser os.

Velkommen til SCALES

En vigtig begivenhed i 2017 var overtagelsen af SCALES Group, en førende leverandør af Dynamics 365-services og den førende Microsoft implementeringspartner i Danmark. Denne overtagelse understreger vores fokus på at levere ERP-løsninger i verdensklasse, og vi er glade for at kunne byde SCALES velkommen som en del af NNIT-familien.

Vi deler de samme værdier og ikke mindst ønsket om at tilbyde vores kunder løsninger af høj kvalitet.

Vækst gennem opkøb er nyt for NNIT, og vi forfølger også fortsat en organisk vækststrategi men er åbne for at nære væksten gennem lignende opkøb, når muligheden byder sig.

Nyt datacenter

Et andet af årets højdepunkter var etableringen af vores nye datacenter. Det nye anlæg, som fylder mere end 4.000 m², er opført efter energieffektive standarder med henblik på at opnå bedst mulig energiudnyttelse. NNIT driver allerede to andre datacentre, hvoraf det ene i 2017 opnåede den sjældne og prestigefyldte Tier III-certificering. Denne udmærkelse fuldendte en lang og krævende certificeringsproces. Med færdiggørelsen af det nye datacenter, er NNIT i stand til at tilbyde sine kunder adgang til vores egne topmoderne Tier III-certificerede datacentre - indtil videre som den eneste leverandør af it-services i Danmark.

Det er afgørende for vores fortsatte succes, at vi er i stand til at sikre vores kunders it-drift, da tendensen på it-markedet fortsat peger mod yderligere digitalisering og et voksende behov for pålidelighed, sikkerhed, hastighed og agilitet.

Øget udbyttebetaling

Vi glæder os over, at vores stærke, underliggende pengestrømme gør det muligt at foreslå en øget dividendeudbetaling, til samlet DKK 4,30 per aktie i 2017 sammenlignet med 4,20 per aktie i 2016, samtidig med at vi har bygget et nyt datacenter og opkøbt SCALES Group.



Betydningen af kompetente medarbejdere

I sidste ende er vi naturligvis helt afhængige af kompetente medarbejdere, som leverer værdiskabende resultater hver eneste dag. Det er derfor afgørende for vores fortsatte succes, at vi kan tiltrække, fastholde og udvikle de dygtigste medarbejdere. Der er hård kamp om de bedst kvalificerede medarbejdere, og samtidig er dette en knap ressource. Vi er derfor umådeligt stolte over at være blevet kåret som den bedste it-arbejdsplads i en række virksomhedsundersøgelser i 2017. Vi er overbevist om, at vores kerneværdier – open and honest, conscience-driven og value-adding – er kraftigt medvirkende til at differentiere vores firma i forhold til konkurrencen.

Næste skridt

For at møde fremtidens udfordringer vil vi i 2018 fokusere på yderligere at konsolidere vores forretning. Vi vil fortsætte med at optimere og fokusere vores aktiviteter og samtidig øge vores servicetilbud for at imødekomme branchens krav og bane vejen for fortsat vækst. Vi fastholder vores fokus på at føre vores strategi ud i livet. Til sidst en stor tak til alle vores loyale interessenter, som fortsat støtter og tror på NNIT: kunder, aktionærer, partnere og medarbejdere. Vi glæder os over jeres vedvarende engagement og ser frem til et fortsat værdifuldt samarbejde.

Carsten Dilling, bestyrelsesformand, NNIT
Per Kogut, administrerende direktør, NNIT

FORVENTNINGER

Ordrebeholdningen for 2018 var primo 1. kvartal 2018 steget med DKK 86 mio. til DKK 2.213 mio. i forhold til ordrebeholdningen for 2017 primo 1. kvartal 2017. svarende til en vækst på 4,0 %.

Det bør bemærkes, at tilbageførsel af omsætning på DKK 26 mio. i 3. kvartal/4. kvartal 2017, vedrørende en kunde i det offentlige kundesegment, havde en negativ påvirkning på omsætningen for 2017, men var ikke en del af ordrebeholdningen i begyndelsen af 2017.

Det vurderes, at implementeringen af IFRS 15 vil have en begrænset negativ påvirkning af omsætningsvæksten i 2018. Baseret på nuværende kontrakter forventes IFRS 15 og IFRS 16 "Leasing" samlet at have en mindre negativ påvirkning på 0,2pp af overskudsgraden i 2018. IFRS 16 vurderes til at have en positiv påvirkning af EBITDA-margin på omkring 2pp og en forventet negativ påvirkning på ROIC på omkring 9pp.

For 2018 forventer selskabet en omsætningsvækst på 4-7 % i faste valutakurser. Vækstforventningerne er baseret på en IFRS 15-tilrettet omsætning i 2017 på DKK 2.851 mio. NNIT er af den opfattelse, at det langsigtede mål om vækst i omsætningen på mindst 5 % forbliver opnåeligt, men fortsat usikkerhed om forventet salg til Novo Nordisk-koncernen bør bemærkes.

Der forventes en overskudsgrad i faste valutakurser, efter indregning af IFRS 15 og IFRS 16 principper, i niveauet 10-10,5 %. NNIT forventer således at nå det langsigtede mål om en overskudsgrad på mindst 10 % i 2018.

For 20De nuværende forventninger er baseret på en række væsentlige forudsætninger, herunder at relevante makroøkonomiske tendenser ikke vil skabe væsentligt ændrede forretningsmæssige forhold for NNIT i 2018, at driftsresultaterne er stabile, at kundernes og konkurrenternes adfærd er uændret, og at de primære valutakurser forbliver på det nuværende niveau i forhold til den danske krone (pr. 18. januar 2018).

RESUMÉ AF NUVÆRENDE FORVENTNINGER

	Nuværende guidance	Langsigtede mål*
Omsætningsvækst		
I faste valutaer**	4-7 %	> 5 %
Organisk vækst i faste valutaer**	2-5 %	
Overskudsgrad		
I faste valutaer**	10-10,5 %	> 10 %
Investeringer / omsætning***	6-8 %	

* Langsigtede mål er i rapporteret valuta.

** Faste valutaer målt i gennemsnitlige 2017 valutakurser.

*** Investeringer, herunder datacenterinvesteringer, forventes i 2018 at udgøre 6-8 % af den samlede omsætning, hvoraf ca. 1 procentpoint henføres til datacenterinvestering i januar 2018. Den samlede datacenterinvestering forventes at udgøre omkring DKK 250 mio. i perioden 2016 til 2018.

PRÆMIS FOR PRIMÆRE VALUTAKURSER

DKK per 100	2016 gnms. valutakurser	2017 gnms. valutakurser	ÅTD 2018 gnms. valutakurser 18. januar 2017	Nuværende valutakurser 18. januar 2017
EUR	744,52	743,86	744,68	744,75
CNY	101,29	97,57	95,08	94,77
CZK	27,54	28,27	29,18	29,36
PHP	14,17	13,08	12,25	12,00
CHF	683,13	669,63	633,68	633,94
USD	673,27	659,53	615,90	608,70

VALUTAKURSFØLSOMHED

	Estimeret årlig effekt på NNIT's primære driftsresultat ved 10 % stigning i de nævnte valutaer over for DKK*	Kursafdækningsperiode (måneder)
EUR	DKK 35 million	-
CNY	DKK -19 million	14
CZK	DKK -11 million	14
PHP	DKK -6 million	-
CHF	DKK -1 million	-
USD	DKK -4 million	-

Valutakursafdækning påvirker ikke driftsresultatet, da det bogføres under finansielle poster.

* De ovenstående følsomheder adresserer hypotetiske situationer og fremstilles alene vejledende. Følsomhederne forudsætter, at vores forretning udvikler sig konsistent ifølge vores nuværende 2017 forretningsplan.

FREMADRETTEDE UDSAGN

Denne årsrapport indeholder fremadrettede udsagn. Ord og vendinger som 'mener', 'forventer', 'kan', 'vil', 'planlægger', 'strategi', 'udsigte', 'forudser', 'skønner', 'anslår', 'antager', 'kan', 'har til hensigt', 'forventning', 'prognose', 'mål' og andre lignende ord og begreber i forbindelse med enhver omtale af fremtidige drifts- eller økonomiske resultater angiver, at der er tale om

fremadrettede udsagn. Udsagn vedrørende fremtidige forhold er forbundet med risiko og usikkerhed, og de opnåede resultater kan derfor afvige væsentligt fra de anførte forventninger. Endvidere er visse forventninger baseret på formodninger om fremtidige begivenheder, som kan vise sig ikke at være korrekte. Se også oversigten over risikofaktorer på side 7.

RISIKOSTYRING

NNIT opererer på et yderst konkurrencepræget globalt marked i hastig forandring. Risikostyring er en forudsætning for lønsom vækst, og NNIT håndterer dette område gennem en struktureret tilgang.

NNIT mener, at en effektiv risikostyring kræver en struktureret tilgang, som anvendes konsekvent på tværs af hele organisationen. NNIT's risikostyring består af fire elementer: risikoidentifikation, risikovurdering, identifikation af modforanstaltninger samt risikorapportering.

NNIT identificerer risici ved hjælp af en kombineret bottom-up/top-down-metode. Vigtige risici identificeres i første omgang inden for de enkelte divisioner og rapporteres til direktionen sammen med oplysninger om foretagne og planlagte foranstaltninger.

Væsentlige risici samles og præsenteres i en årlig risikoreport, som behandles af direktionen. Efterfølgende præsenteres den for revisionskomiteen og bestyrelsen. Direktionen følger løbende op på og rapporterer hver måned om risikoudviklingen og forebyggende tiltag til bestyrelsen.

En oversigt over NNIT's væsentligste risici samt bagvedliggende årsager og modforanstaltninger foretaget af selskabet præsenteres nedenfor i vilkårlig orden.

RISIKOSTYRING

RISIKO	BAGVEDLIGGENDE ÅRSAG								MODFORANSTALTNINGER
	Kunde strategi	Konkurren- ter	Markeds- ændringer	Manglende vækst inden for international life science	Komplekse kontraktsystemer	Uautoriseret adgang	Regulering		
Tab af eksisterende forretning	●	●	●						<ul style="list-style-type: none"> Hold tæt kontakt til kunderne Søg tidlig kontraktforlængelse Demonstrer prismæssig konkurrenceevne gennem leverance-model og driftsoptimering Udvikl nye tilbud
Evne til at skabe ny forretning	●	●	●	●					<ul style="list-style-type: none"> Demonstrer prismæssig konkurrenceevne gennem leverancemodel og driftsoptimering Udvikl nye tilbud Etabler og fasthold fleksibel leverancemodel Forfølgt fokuseret go-to-market-strategi inden for international life sciences
Drift og levering			●		●	●	●		<ul style="list-style-type: none"> Tier III-certificering af datacentre Udarbejd sikkerheds-roadmap og styrk adgangsstyring Struktureret kontraktstyring Etabler og fasthold relevante procedurer, audits og uddannelse Struktureret budprocesmodel Ledelsesmodel for overvågning af projekter med deltagelse af ledelsen
Udvidet ansvar vedr. persondata					●				<ul style="list-style-type: none"> Tilpas servicetilbud til databeskyttelsesforordning Udnævn Data Protection Officer
Compliance	●		●		●				<ul style="list-style-type: none"> Struktureret kontraktstyring Fortsæt overvågning af lovgivning Etabler og fasthold relevante procedurer, audits og uddannelse
Manglende tiltrækning/fastholdelse af tilstrækkeligt antal kvalificerede medarbejdere		●	●						<ul style="list-style-type: none"> Anvend employer branding og oprethold attraktivt arbejdsmiljø Tilbyd markedskonforme lønpakker og langsigtede incitamentsprogrammer Afhjælp mangel på kvalificerede it-eksperter via udenlandske leverancecentre Etabler graduate-program og sikkerhedstræningsprogram
Valutarisiko			●						<ul style="list-style-type: none"> Afdæk vigtigste valutaer 14 måneder frem Tilstræb naturlig afdækning

KUNDEOPLEVELSEN



Kundetilfredshed
(Skala 1-5)

3,7



Evalgo
(Skala 1-5)

4,2

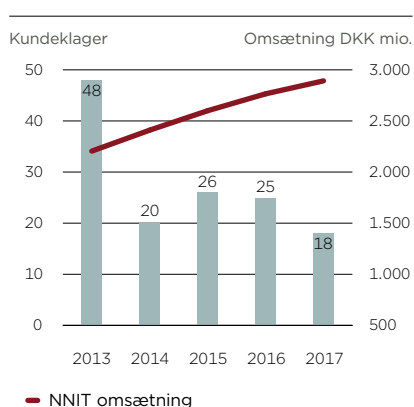


Slutbrugerundersøgelse
(Skala 1-5)

4,4



Kvalitet
(Kundeklager)



Kunde-audits
og eksterne audits
gennemført med
positivt resultat

34



Certificeringer (ISO)

2

Formålet med audits er at bekræfte, at leverancerne opfylder kundernes forventninger og lovgivningsmæssige krav.

NNIT er certificeret i henhold til ISO 9001 og ISO 27001.

TILPASNING TIL EN NY NORMAL

I takt med at it-markederne forandrer sig stadigt hurtigere, må NNIT tilpasse sig den nye virkelighed. Med udgangspunkt i en solidt forankret forretningsmodel, loyale kunder, overbevisende services og højt kvalificerede medarbejdere er NNIT fast besluttet på at tackle de nye udfordringer og indfri selskabets strategiske målsætninger.

NNIT ønsker at være den foretrukne it-outsourcing-partner for danske kunder samt en troværdig leverandør af regulerede it-services til life sciences-virksomheder over hele verden. Med afsæt i kvalitet og værdiskabende it-services er det vores hovedmålsætning at øge omsætning og markedsandel og samtidig fastholde eller forbedre overskudsgraden.

Ved at fokusere på vores strategiske ambition og med en solid forankring i selskabets tre hjørnestene – loyale kunder, stærke services og højt kvalificerede medarbejdere – er NNIT fast besluttet på at fastholde væksten.

NNIT'S VÆSENTLIGSTE STYRKER

- Stabil forretningsmodel med en fokuseret strategi
- Gode historiske resultater kombineret med omfattende erfaring
- Ekspertise inden for life sciences og relaterede reguleringsmæssige forhold
- Integreret global leverancemodel
- Velanskreven kundebase
- Kvalificerede og dedikerede medarbejdere

STRATEGISKE MÅLSÆTNINGER

Vores primære målsætning er at øge omsætningen og markedsandelen på det danske marked for it-services og det internationale marked for it-services til life sciences-industrien, samtidig med at vi fastholder eller øger overskudsgraden.

Vi vil nå vores primære målsætning ved fortsat at fokusere på følgende hovedelementer af vores strategi:

- Fortsat øge kundetilfredsheden
- Fortsat øge markedsandelen i Danmark og yde support til danske kunder i forbindelse med deres internationalisering
- Udnytte vores omfattende ekspertise inden for life sciences internationalt

- Fortsat øge og udbygge vores ekspertise og servicetilbud gennem specialisering og standardisering
- Fastholde fokus på driftsoptimering
- Bevare vores kultur og styrke den menneskelige kapital

MARKEDER OG KUNDER

NNIT driver virksomhed på markedet for it-services, som både i Danmark og globalt tegner sig for ca. halvdelen af det samlede it-marked (de øvrige områder er hardware og software). Markedet har ikke mindst i de senere år været præget af konstant forandring og et voksende behov for digitalisering af virksomheder, som samtidig skal tage hånd om datasikkerhed i forhold til persondata samt overholdelse af myndighedskrav.

It-markedet anses generelt som meget konkurrencepræget, og kundernes behov for agile, hurtige og brede ydelser og løsninger samt kravet om højere marginer og resultater lægger et stadigt pres på it-markedet og giver øget konkurrence.

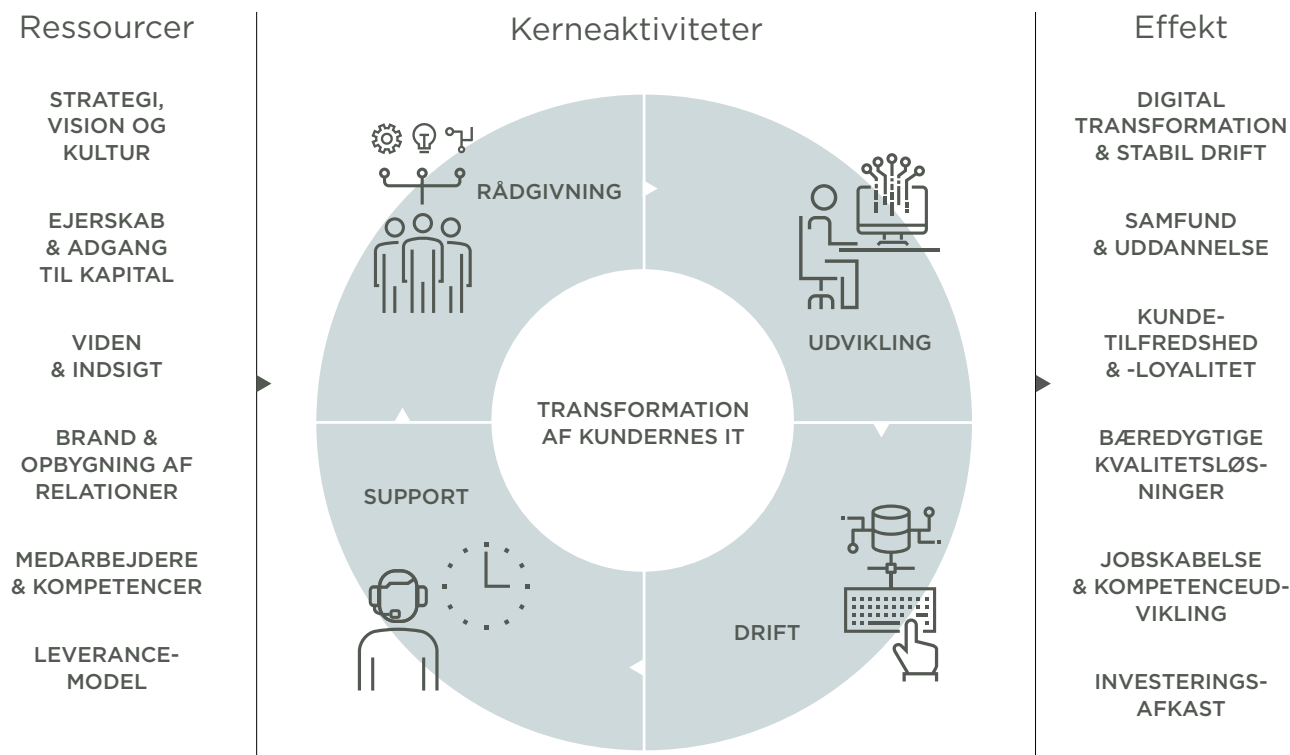
NNIT's hovedkonkurrenter kan inddeles i fem kategorier:

- Globale aktører
- Offshore-aktører
- Lokale danske aktører
- Andre konkurrenter, herunder cloud-leverandører, specialiserede life sciences-leverandører, leverandører af forretningsproces-services
- Interne it-afdelinger, som vælger selv at håndtere hele eller dele af virksomhedens it-drift.

FORRETNINGSMODEL

Vores forretningsmodel har sammen med vores globale leverancecentre og stordriftsfordele sikret solide overskudsgrader igennem de sidste ti år. Samtidig øger den stigende spredning i vores kundebase og den lange varighed af mange af vores større kontrakter gennemsigtheden i vores forretning, reducerer de operationelle risici og giver grobund for langvarige kunderelationer.

FORRETNINGSMODEL



RESSOURCER

Strategi, vision og kultur

Sammen med den stærke virksomhedskultur og -arv viser NNIT's strategi og vision retningen for ledelsen og medarbejderne og skaber et solidt fundament for yderligere udvikling og vækst.

Ejerskab og adgang til kapital

Som en børsnoteret virksomhed har NNIT adgang til kapital til investeringer og strategisk vækst.

Viden og indsigt

NNIT bygger på en omfattende videnbase; inden for it-udvikling, -implementering og -drift.

Brand og opbygning af relationer

NNIT er et stærkt it- og konsulentbrand, som i kombination med stærke

kunde-, investor- og medarbejderrelationer danner grundlaget for yderligere styrkelse af selskabets position.

Medarbejdere og kompetencer

NNIT's forretningsmæssige resultater afhænger til stadihed af højt kvalificerede, dedikerede og loyale medarbejdere, som er i stand til at omsætte deres it-viden til værdiskabende løsninger for vores kunder.

Leverancemodell

NNIT har en global leverancemodell med leverancecentre i Danmark, Kina, Filippinerne og Tjekkiet, hvoraf sidstnævnte omfatter en flersproget service-desk, der yder support på ti forskellige sprog.

EFFEKT

Digital transformation og stabil drift

NNIT bidrager til samfundets fortsatte digitalisering ved at yde support til kunder, der fokuserer på deres kerneforretning, og sikre, at deres it-platforme fungerer uden afbrydelser.

Samfund og uddannelse

NNIT støtter initiativer, der inspirerer den unge generation til at undersøge mulighederne inden for it og teknologi og i sidste ende styrker talentmassen – til gavn ikke kun for NNIT men for samfundet som helhed.

Kundetilfredshed og -loyalitet

Fuld kundetilfredshed og loyale kunder er hjørnesteinen i NNIT's forretning og anses som en forudsætning for fremtidig vækst.

Bæredygtige kvalitetsløsninger

NNIT bygger på værdiskabende it-services af høj kvalitet, som opbygger troværdighed og positionerer selskabet til yderligere vækst.

Jobskabelse og kompetenceudvikling

NNIT skaber løbende jobs, samtidig med at selskabet udvikler it-talenter og -kompetencer.

Investeringsafkast

NNIT ønsker at sikre aktionærerne et konkurrencedygtigt afkast gennem udbetaling af udbytte svarende til en samlet udbytteprocent på mindst 40 % af årets resultat.

VORES FORRETNING

NNIT tilbyder en bred vifte af it-services til udvalgte kundegrupper i Danmark og internationalt. Med afsæt i vores globale leverancemodell leverer vi højt specialiserede it-services til vores kunder, som hjælper dem med at optimere deres forretning, reducere omkostningerne, adressere cybersikkerhed og overholde gældende lovkrav på tværs af forskellige brancher.

Enterprise

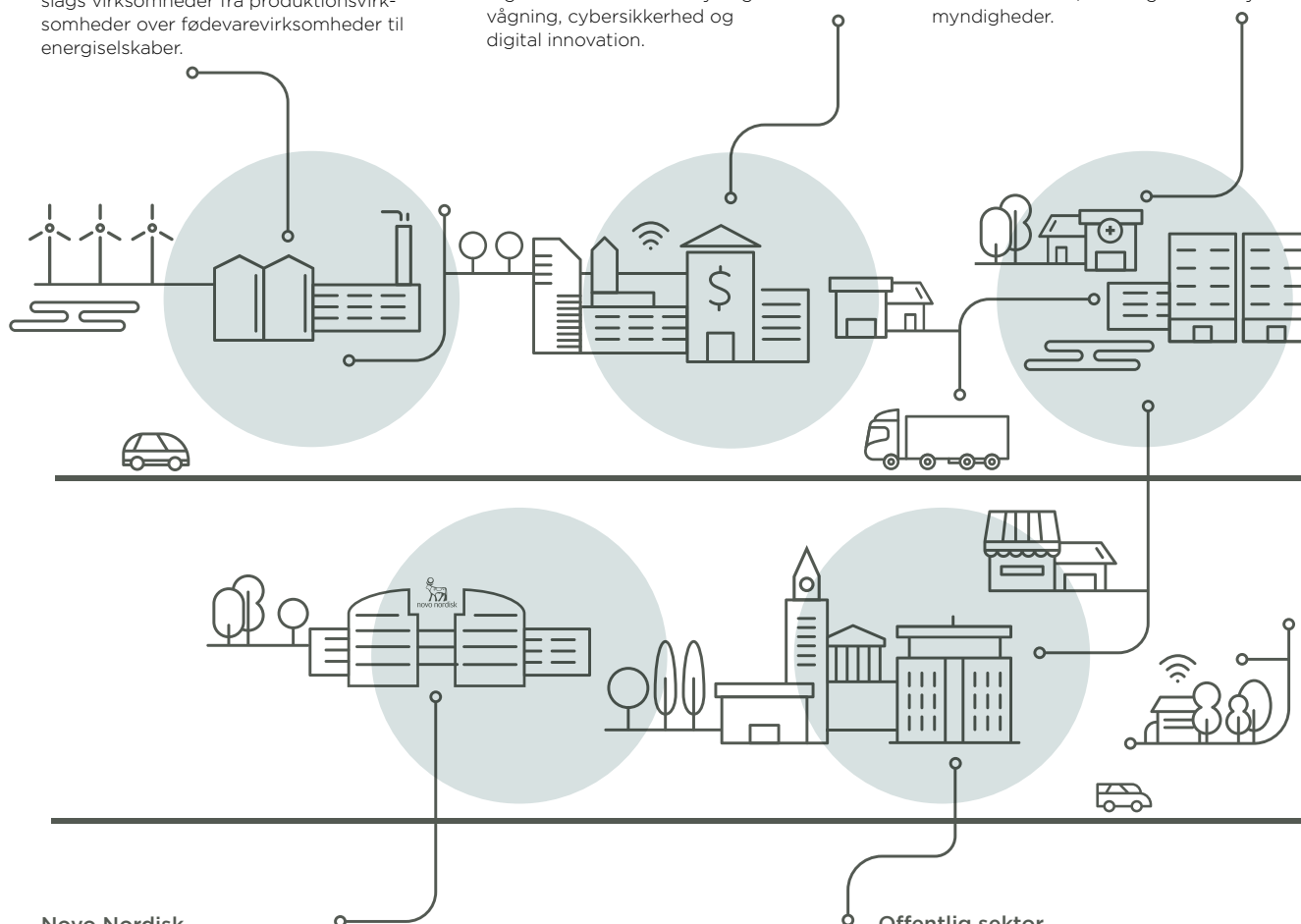
I enterprise-segmentet udnytter vi vores omfattende erfaring med regulerede it-services til at hjælpe vores kunder med at overholde lovkrav og imødekomme strenge virksomhedskrav. Vi leverer alt fra ERP-løsninger til generel it-drift for alle slags virksomheder fra produktionsvirksomheder over fødevarer virksomheder til energiselskaber.

Finans

Virksomheder i den finansielle sektor oplever stigende krav om overholdelse af myndighedskrav, omkostningsreduktioner og højere afkast. Vi hjælper vores kunder med at opnå vedvarende effektivitetsforbedringer, samtidig med at der tages hånd om intens myndighedsovervågning, cybersikkerhed og digital innovation.

Life Science

Med mere end 20 års erfaring forstår NNIT de udfordringer, som farmaceutiske virksomheder står over for. Vores løsninger er baseret på branchens best practice, er integreret med det eksisterende it-landskab og opfylder fuldt ud kravene fra FDA, EMA og andre tilsynsmyndigheder.



Novo Nordisk

NNIT blev udskilt fra Novo Nordisk i 1998 som Novo Nordisk IT, og selskabets historie går således næsten 20 år tilbage i tiden. Novo Nordisk-koncernen er fortsat NNIT's største kunde. Novo Nordisk-generne ligger i vores DNA og afspejles i vores tilgang til kvalitet og forretningsetik.

Offentlig sektor

NNIT har omfattende erfaring med at optimere processer, lette arbejdsgange og reducere omkostningerne for offentlige kunder. Det gælder i forhold til ledelsesplaner, sagsbehandling, forskellige digitale services og daglig support.

Danmark - Segmenter



Enterprise

Markedsstr. 2017E: 13,0 mia.
Markedsstr. 2021E: 15,1 mia.
CAGR 3,3 %

- En betydelig andel af de store virksomheder håndterer fortsat deres egen it-drift
- Mulighed for at følge danske kunder internationalt
- Sikkerhed og fremtidens digitale arbejdsplads



Offentlig

Markedsstr. 2017E: 13,3 mia.
Markedsstr. 2021E: 14,6 mia.
CAGR 2,6 %

- NNIT henvender sig til stat og regioner
- Stramt kontraktregime og -vilkår
- Offentlige udbud er reguleret ved lov



Finans

Markedsstr. 2017E: 6,8 mia.
Markedsstr. 2021E: 8,1 mia.
CAGR: 4,4 %

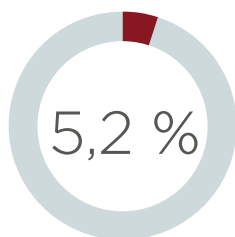
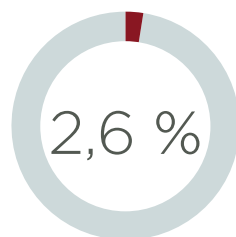
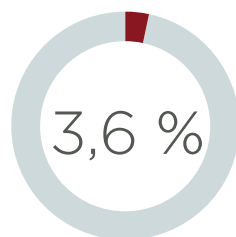
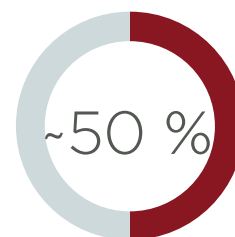
- Store og modne it-organisationer med omfattende outsourcing men på det seneste en tendens til øget insourcing
- Markedet er under ombygning
- Mainframe-løsninger tegner sig fortsat for en stor del af it-landskabet



Novo Nordisk

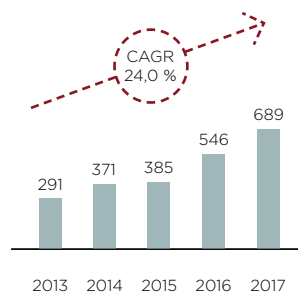
Eksterne it-udgifter 2017E:
DKK 2,5 mia.

- Større udfordringer og usikkerhed pga. Novo Nordisk-situationen
- NNIT har stærk position i forhold til hovedkontor/koncernsystemer men lille markedsandel i Nordamerika
- Udviklingen i it-udgifter vil variere fra område til område

NNIT'S ANSLÅEDE MARKEDSANDEL ¹NNIT'S ANSLÅEDE MARKEDSANDEL ¹NNIT'S ANSLÅEDE MARKEDSANDEL ¹NNIT'S ANSLÅEDE MARKEDSANDEL ²

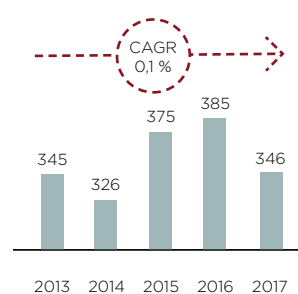
NNIT'S OMSÆTNINGSVÆKST

DKK mio.



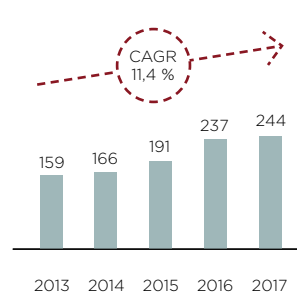
NNIT'S OMSÆTNINGSVÆKST

DKK mio.



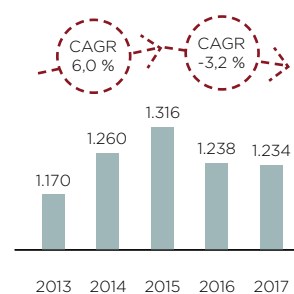
NNIT'S OMSÆTNINGSVÆKST

DKK mio.



NNIT'S OMSÆTNINGSVÆKST

DKK mio.



¹ Den anslåede markedsandel er beregnet på grundlag af Gartners markedsestimater (3. kv. 2017) og NNIT's omsætningstal for 2017.

² Den anslåede markedsandel ift. Novo Nordisk er beregnet på grundlag af NNIT-undersøgelser og -data.

DK og Int. Life Sciences

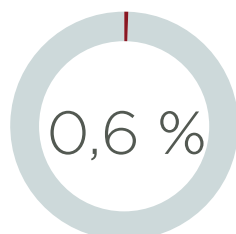


Life sciences (ekskl. Novo Nordisk)

Markedsstr. 2017E: 68,8 mia.
Markedsstr. 2021E: 84,9 mia.
CAGR: 5,4 %

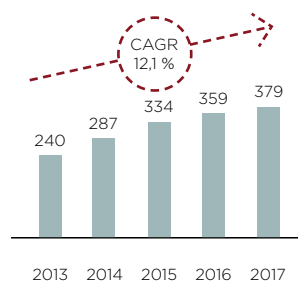
- Forandringer pga. reguleringsmæssige forhold
- Høj grad af intern it-drift, men fokus på omkostninger giver øget accept af outsourcing
- Betydeligt potentiale
- Ikke et generalistmarked

NNIT'S ANSLÅEDE MARKEDSANDEL ¹

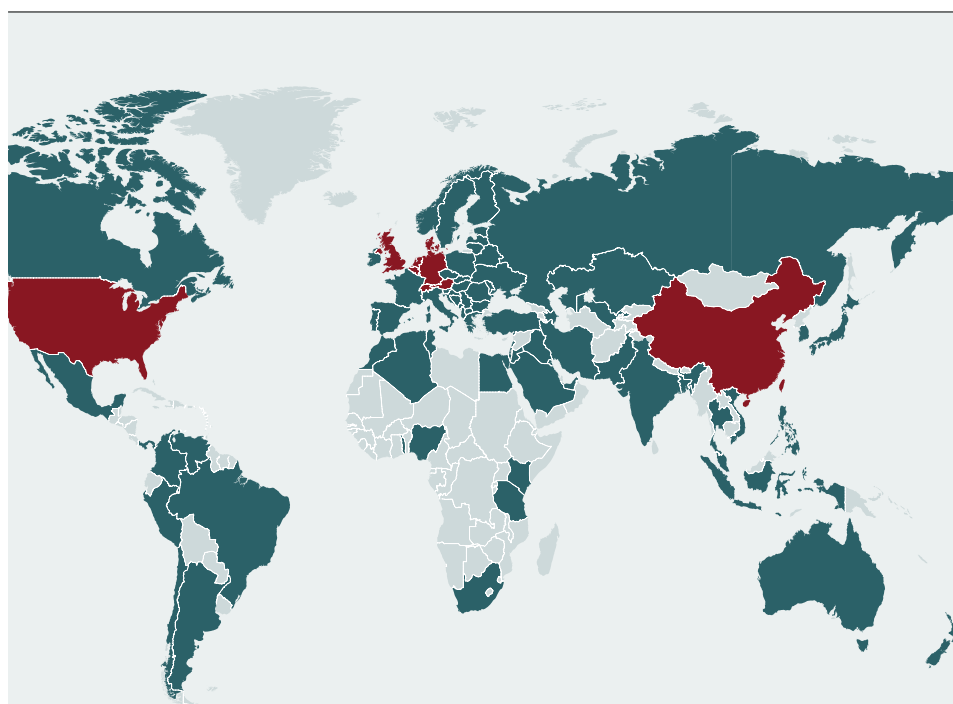


NNIT'S OMSÆTNINGSVÆKST

DKK mio.



NNIT's services på globalt plan



■ NNIT's primære markeder
■ NNIT-support til danske virksomheder

NNIT'S PRIMÆRE MARKEDER

- NNIT har hovedkontor i Danmark og datterselskaber i Europa, Nordamerika og Asien.
- NNIT er i dag den tredjestørste leverandør af it-services på det danske marked.

NNIT'S SUPPORTMARKEDER

- Som foretrukken it-outsourcing-partner for danske kunder yder vi support til vores kunder i forbindelse med deres internationaliseringsproces. Vi følger i bund og grund vores kunder, dér hvor de er.

¹ Den anslåede markedsandel er beregnet på grundlag af Gartners markedsestimater og NNIT's omsætningstal.

FORRETNINGS- OMRÅDER OG MARKEDER

Det internationale Life sciences-marked

NNIT'S OMSÆTNING (DKK MIO.)

379

USA
Etableret:
2011

NNIT har hovedkontor i Danmark og datterselskaber i Europa, Nordamerika og Asien. Selskabet havde i 2017 3.071 (3.030 omregnet til fuldtidsansatte) medarbejdere fordelt på 11 kontorer.

 Levering  Salg  Life sciences-salg



DANMARK

NNIT blev udskilt fra Novo Nordisk i 1998 som Novo Nordisk IT, og selskabets historie går således næsten 20 år tilbage i tiden. Som en del af Novo Nordisk går rødderne imidlertid meget længere tilbage. NNIT's danske hovedkontor er med sine mere end 1.600 ansatte ansvarlig for levering og salg samt personaleadministration.



NORDAMERIKA

NNIT's Princeton-kontor ligger i det såkaldte farmabælte mellem Boston og Philadelphia i USA. Kontoret har 26 ansatte og servicere primært NNIT's internationale medicinkunder. Kontoret har endvidere ansvaret for salget til nye medicinkunder i Nordamerika.



TJEKKIET

NNIT's 269 medarbejdere i Tjekkiet står for it-infrastruktur-aktiviteterne, herunder SAP, netværks- og serverdrift, lager-services samt back-up-aktiviteter for kunder i primært den europæiske region. Kontoret er en del af NNIT's 24/7 Global Operations Center-organisation og leverer services i tæt samarbejde med leverancecentrene i Danmark, Kina og Filippinerne. Fra centret i Prag leverer NNIT endvidere flersproget servicedesk-support på 10 forskellige sprog.

2017 Anslået markedsstørrelse (DKK mio.):	36.224
Anslået markedsvækst (CAGR):	3,2 %
NNIT-medarbejdere årsværk i 2017 (2016):	1.640 (1.591)
Ledelse Per Kogut, CEO	

2017 Anslået markedsstørrelse (DKK mio.):	35.636
Anslået markedsvækst (CAGR):	6,2 %
NNIT-medarbejdere årsværk i 2017 (2016):	26 (18)
Ledelse Bo Olsen, General Manager	

2017 Anslået markedsstørrelse (DKK mio.):	n/a
Anslået markedsvækst (CAGR):	n/a
NNIT-medarbejdere årsværk i 2017 (2016):	269 (241)
Ledelse Lasse Schmidt, General Manager	



Kontoret i Zürich, et af Europas vigtigste farmaceutiske knudepunkter, står for vores services til internationale lægemiddelvirksomheder. Fra kontoret i Zürich leverer NNIT it- og konsulentytelser til internationale life sciences-virksomheder, som efterspørger høj kvalitet og høj sikkerhed. De mindre kontorer i Storbritannien og Tyskland leverer primært lokale kunder på disse regionale markeder..

Kontoret i Kina er NNIT's største leverancecenter uden for Danmark. Kontoret blev etableret i 2007 og har 847 ansatte. NNIT Kina leverer services inden for udvikling og drift baseret på en lang række teknologier og udgør en vigtig del af NNIT's serviceudbud til de europæiske kunder. NNIT har også lokale kunder i Kina og etablerede i 2017 et nyt kontor i Shanghai med henblik på at imødekomme efterspørgslen fra det voksende kinesiske life sciences-marked.

NNIT Filippinerne, som beskæftiger mere end 200 ansatte, er en integreret del af NNIT's globale it-servicetilbud og er blandt andet specialiseret inden for udvikling og vedligehold af enterprise- og eG-overnment software-løsninger samt it-infrastruktur, herunder netværks- og serverdrift for kunder over hele verden. Leverancecentret, som ligger i Manila, er en del af NNIT's 24/7 Global Operations Centre-organisation og leverer services i tæt samarbejde med NNIT's øvrige centre i Danmark, Kina og Tjekkiet.

2017 Anslået markedsstørrelse (DKK mio.):	29.576
Anslået markedsvækst (CAGR):	5,5 %
NNIT-medarbejdere årsværk i 2017 (2016):	42 (40)
Ledelse	
Rasmus Nelund, General Manager	

2017 Anslået markedsstørrelse (DKK mio.):	3.591
Anslået markedsvækst (CAGR):	10,7 %
NNIT-medarbejdere årsværk i 2017 (2016):	847 (775)
Ledelse	
Søren Østergaard, General Manager	

	n/a
	n/a
NNIT-medarbejdere årsværk i 2017 (2016):	207 (146)
Ledelse	
Maria Arleta Sordan Saulo, General Manager	

MARKEDER OG KUNDER

NNIT's kundekreds omfatter nogle af de største og mest ansete brands – herunder internationale life sciences-virksomheder, store enterprise- og finansielle virksomheder samt offentlige organisationer. De har alle behov for robuste it-løsninger, som overholder regulatoriske krav og gør det muligt for virksomheden at koncentrere sig om innovation og vækst. Vores vigtigste opgave er således at sikre, at vores kunders forretning kører uden afbrydelser, således at de kan koncentrere sig om deres kerneforretning.

I NNIT har vi gjort det til en vane at behandle vores kunders it, som var det vores egen. I tillæg til den løbende personlige kontakt med kunderne har NNIT et omfattende kundefeedbackprogram, som samler input fra kunderne med henblik på om muligt at forbedre samarbejdet. Det er alles ansvar, at kunderne får en god oplevelse, og vi har derfor gjort dette til en topprioritet for alle vores ansatte.

NNIT's kundefeedbackprogram er inddelt i tre feedbackkanaler, som alle er baseret på online-undersøgelser, der måler tilfredsheden på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er højest. De tre kanaler omfatter en årlig kundetilfredshedsundersøgelse, som måler kundens generelle tilfredshed med NNIT; en kvartalsundersøgelse (Evalgo), som måler tilfredsheden med specifikke leverancer; og endelig slutbrugerundersøgelser, som løbende måler kundernes tilfredshed med NNIT's servicedesk.

Til yderligere sikring af, at samarbejdet med kunderne foregår på en ordentlig og omhyggelig måde, gennemgår NNIT i løbet af året en række kunde-audits. Formålet med disse audits, som også omfatter tredjeparts-audits, uafhængige revisorerklæringer og interne audits, er at afgøre, om leverancerne opfylder kundernes forventninger og de gældende lovkrav. NNIT bestod alle sådanne tests i 2017. Antallet af kunde-audits og uafhængige revisorerklæringer i 2017 var nogenlunde det samme som i 2016. I 2017 udbad kunderne sig 11 kunde-audits og 23 uafhængige revisorerklæringer (henholdsvis 11 og 25 i 2016). NNIT gennemførte herudover flere interne audits i henhold til certificeringskravene i ISO 9001 og ISO 27001

IT-SERVICES

NNIT lancerede i 2017 en række nye services og udbyggede samtidig sin position inden for de eksisterende forretningsområder. De nye services omfatter bl.a.:

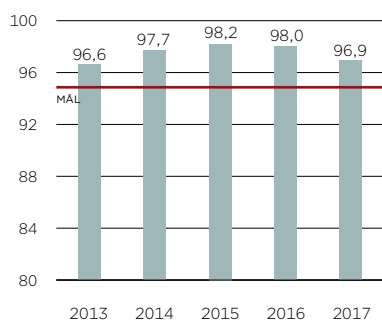
- **Azure Innovation Services** For at imødekomme markedets hastigt voksende behov for hurtige, agile, fleksible og omkostningseffektive løsninger har vi udviklet NNIT Azure Innovation Services. Sammen med kunden udvikler vi nye apps, løsninger og services til vores kunders slutbrugere..
- **EU's persondataforordning (GDPR)** Vi hjælper vores kunder med at overholde kravene i EU's persondataforordning ved at kortlægge persondata i processer og systemer og dermed skabe overblik over, hvor de følsomme oplysninger opbevares, logisk og fysisk. Vi hjælper desuden med at dokumentere, hvor godt de følsomme oplysninger beskyttes i processer og systemer.
- **Dynamics 365** Med overtagelsen af SCALES, en førende leverandør af implementering af Dynamics 365/AX-løsninger, har NNIT yderligere styrket sin position som førende leverandør af ERP-services. Målsætningen er at dække hele Dynamics365/AX-værdikæden.
- **Robotic Process Automation (RPA)** Robotic Process Automation (RPA) er anvendelsen af teknologi, som kan automatisere manuelle eller semimanuelle tværorganisatoriske processer ved at konfigurere computersoftware eller en "robot" til at lære og udføre processer inden for eksempelvis transaktionsbehandling, datamanipulation, udarbejdelse af autosvar og kommunikation med andre digitale systemer.
- **SupWiz** I september 2017 indgik NNIT et partnerskab med startup-virksomheden SupWiz. Gennem anvendelse af maskinlæringsalgoritmer på data fra indgående henvendelser, alarmer og andre datakilder udvikler Supwiz værktøjer, som kan automatisere it-support og dermed nedbringe den tid, der bruges på at behandle henvendelser, og potentiel nedetid. SupWiz og NNIT er gået sammen om at udvikle næste generation af værktøjer baseret på kunstig intelligens.

- Continuous Delivery** Med den stigende efterspørgsel efter agile it-løsninger bliver time to market lige så vigtig som høj kvalitet og stabilitet. Dette stiller krav om en ny måde at levere vores services på og en ny måde at måle succes på, særligt når kunderne udvikler nye applikationer baseret på sprint-løsninger. Vi tilbyder derfor DevOps eller Continuous Delivery, en udviklings- og leverancemodell, som er baseret på procesautomatisering og agilitet med fokus på en tværfaglig tilgang.
- Integration-as-a-Service** Integration-as-a-Service er et integrationsværktøj, som understøtter digitalisering og agilitet. Integration-as-a-Service hjælper kunderne med at etablere en hybrid integrationsplatform, som kan håndtere de integrationsudfordringer, der er forbundet med IoT-, cloud-, mobile og heterogene landskaber i et sikkert og effektivt miljø.
- Hadoop** Hadoop er en big data-løsning, som henvender sig til kunder, som har investeret eller overvejer at investere i big data-infrastruktur. Løsningen tilbyder best practice-styring af en Hadoop/Spark/Kafka-infrastruktur. Vi tilbyder også en løsning til eksisterende kunder, som ønsker at se nærmere på Hadoop, før de beslutter at investere i infrastruktur.
- MSDN** MSDN er et tilbud til kunder, som anvender MSDN (Visual Studio Developer)-licensen i deres infrastruktur. Løsningen garanterer, at alle servere, som anvender en Microsoft Developer-licens, kun kan tilgås af MSDN-autoriserede brugere hos NNIT.

SERVICE PERFORMANCE INDICATORS

(key performance indicators (KPI) opfyldt) %

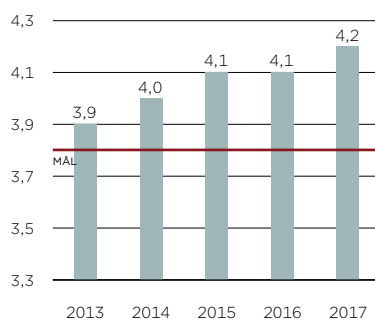
96,9 %



PROJECT PERFORMANCE

(overholdelse af deadlines - skala 1-5)

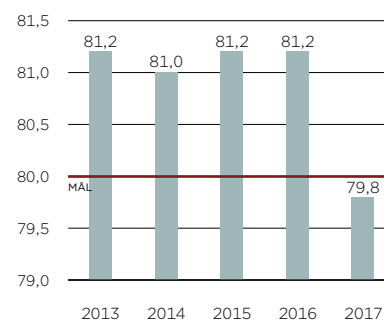
4,2



SERVICE DESK PERFORMANCE

(aftalt reaktionstid overholdt) %

79,8 %



MEDARBEJDERE

Medarbejderne er en hjørnesteen i NNIT. Vores resultater afhænger af højt kvalificerede, dedikerede og loyale medarbejdere, som er i stand til at omsætte deres it-viden til værdiskabende løsninger og services for vores kunder. NNIT øgede i 2017 medarbejderstaben med 206, således at selskabet ultimo 2017 beskæftigede 3.071 medarbejdere. Ca. 80 % af vores medarbejdere har en uddannelse på akademisk niveau, primært inden for it-teknologi.

NNIT har et solidt omdømme som en attraktiv arbejdsplads, og personaleledelse og medarbejdertilfredshed er et af selskabets fokusområder. Vores medarbejders løbende uddannelse og udvikling ligger os stærkt på sinde. Som et led i selskabets annual performance improvement-system indgås udviklingsaftaler mellem de enkelte medarbejdere og ledere. I 2017 havde NNIT's medarbejdere tilsammen 4.621 teknologicertificeringer inden for bl.a. SAP, Microsoft, Oracle ITIL og PRINCE2.

NNIT blev kåret som den mest attraktive it-arbejdsplads i en række undersøgelser i 2017, herunder Version2s "IT Company Rank" og Mediehuset Ingeniørens "Ingeniøren Profil 2017". Denne anerkendelse er selvsagt en afspejling af den unikke NNIT-ånd, der hersker i hele vores organisation, og som vi kalder for 'One NNIT'.

For at sikre en fortsat høj medarbejdertilfredshed måler og analyserer vi løbende medarbejdertilfredsheden ved hjælp af en årlig medarbejdertilfredshedsundersøgelse. I 2017 lå den generelle medarbejdertilfredshed på 4,3 på en skala fra 1 til 5 (4,3 i 2016).

Selv om NNIT generelt har en høj medarbejdertilfredshed, har vi til stadighed fokus på området, da medarbejdernes tilfredshed er en væsentlig parameter i forhold til bl.a. fravær og medarbejderudskiftning.

I 2017 lå personaleomsætningen korrigeret for planlagte udskiftninger på 11,8 % (13,2 % i 2016), hvilket er opfylder NNIT's målsætning om et niveau på under 12 %. Den samlede personaleomsætning var 15,6 % (16,2 % i 2016).

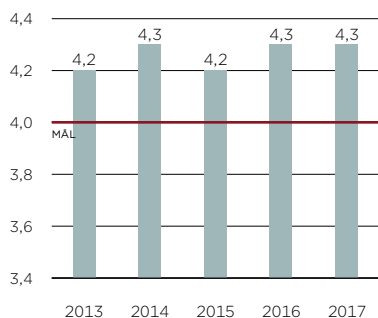
NNIT er af den overbevisning, at en dedikeret indsats for bedre lederskab bidrager til at tiltrække og fastholde højt kvalificerede medarbejdere samt til at styrke virksomhedens overordnede position og resultater. Derfor har selskabet også et omfattende lederudviklingsprogram, der skal sikre, at NNIT's ledelseskapalet til stadighed er blandt de bedste i branchen og har evnen til at udvikle, udfordre og styrke både medarbejderkompetencer og organisationskultur.

Som følge af den skærpede jagt på kvalificerede ressourcer og den stigende mangel på egnede kandidater har NNIT bl.a. også et graduate-program. Dette graduate-program er et talentudviklingsprogram for nyuddannede kandidater fra Danmark og udlandet, som sigter mod at uddanne og udvikle højt kvalificerede kandidater til en karriere hos NNIT. Det skræddersyede 18 måneder lange program indeholder tre moduler, som dækker forskellige specialområder afhængig af kandidatens baggrund og interesser. Siden lanceringen i 2006 er 150 personer optaget i graduate-programmet.

MEDARBEJDERTILFREDSHED

(Skala 1-5)

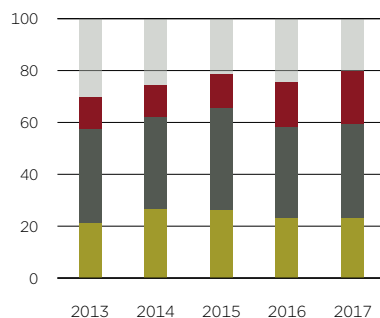
4,3



MEDARBEJDERNES UDDANNELSESFORDELING

%

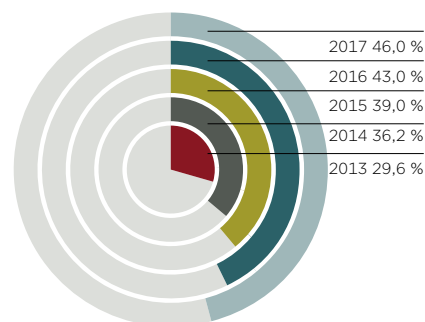
■ Kandidat eller PhD ■ Professionsuddannelse
■ Bachelor ■ Andet



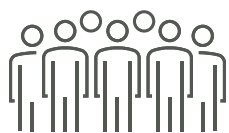
INTERNATIONALISERINGSGRAD

%

46,0 %



ÉN VERDEN, ÉT NNIT



Antal medarbejdere, ultimo året

3.071



Vækst i antal medarbejdere

7,2 %



Nationaliteter

58



Jobrotationer & forfremmelser

18,0 %

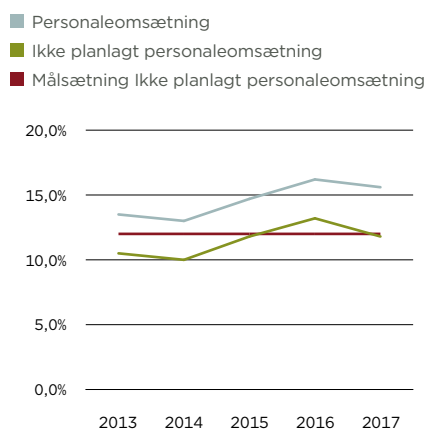


Antal medarbejdercertificeringer

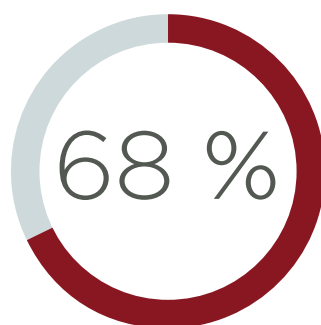
4.621



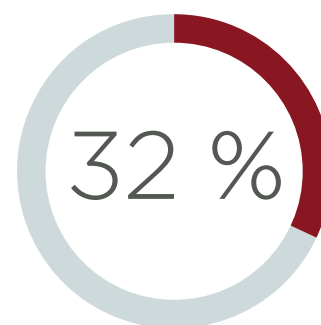
Personaleomsætning



Mænd



Kvinder



Hovedkontor

NNIT A/S

Østmarken 3A
2860 Soeborg
Danmark

CVR-nr.: 21 09 31 06

Tlf.: +45 7024 4242

Fax: +45 4437 1001

www.nnit.com

Danmark

NNIT A/S

Hedeager 1, 2. sal
8200 Aarhus N
Danmark

NNIT A/S

Ørstedsvej 3
8600 Silkeborg
Danmark

Editorial team: **NNIT Communications**

Design and production: **MeyerBukdahl**

Photography: **Pernille Greve, Morten Jerichau**

Denne årsberetning på dansk er et uddrag af årsrapporten.
Årsrapporten kan fås ved henvendelse til NNIT.
I tilfælde af uoverensstemmelser er årsrapporten gældende.

Internationalt

NNIT Switzerland AG

Bändliweg 20
CH-8048 Zurich
Tlf.: +41 44 405 9090
Fax: +41 44 405 9099

NNIT Germany GmbH

Eschenheimer Anlage 1
DE-60316 Frankfurt am Main
Tlf.: +49 69 66 36 98 73

NNIT UK Ltd.

c/o MoFo Notices Limited
CityPoint
One Ropemaker Street
London EC2Y 9AW
Tlf.: +45 7024 4242

NNIT Inc.

650 College Road East, suite 3500
Princeton, New Jersey 08540
USA
Tlf.: +1 (609) 955 5650
Fax: +1 (609) 945 5651

NNIT Czech Republic s.r.o

Explora Jupiter
Bucharova 2641/14 2.NP
CZ-158 00 Prague 5
Tlf.: +420 277 010 010

Lazecka 568/53A

CZ-77900 Olomouc

Tlf.: +420 585 204 821

NNIT (Tianjin) Technology Co. Ltd.

20th floor, Building A, Jin Wan Mansion
Nanjing Road 358
CN-300100 Tianjin
Tlf.: +86 (22) 5885 6666

Shanghai Branch

42th Floor, No.1717

Wheelock Square, Nanjing West Road,

CN-200040 Shanghai

Tlf.: +86 (21) 8028 6288

NNIT Philippines Inc.

24/F 88 Corporate Center

141 Valero St.

PH-1227 Makati City

Tlf.: +63 2 889 0999

Fax: +63 2 889 0998