



Pozostałe informacje do Raportu kwartalnego
LiveChat Software S.A. za okres 3 miesięcy
zakończony 30 czerwca 2018 r.

28 sierpnia 2018 r.

Raport kwartalny Q1 2018/19 – Grupa Kapitałowa LiveChat Software

Spis treści

Podsumowanie operacyjne

Opis organizacji Grupy Kapitałowej
LiveChat Software

Opis działalności Grupy Kapitałowej
LiveChat Software

Perspektywy rozwoju

Sytuacja finansowa Grupy
Kapitałowej LiveChat Software

Informacje o akcjach i akcjonariacie

Władze Grupy Kapitałowej

Komentarz Zarządu

W I kwartale roku finansowego 2018/19 Grupa Kapitałowa LiveChat Software wypracowała wzrost przychodów o ponad 18% do 25,5 mln zł, osiągając przy tym 14,2 mln zł zysku netto, czyli o 28,5% więcej niż rok wcześniej. Zysk EBITDA wyniósł 18,4 mln zł i był o 28,6% wyższy niż w analogicznym okresie ubiegłego roku. Grupa utrzymała bardzo dobre wskaźniki rentowności, które w I kwartale wyniosły: rentowność EBITDA 72%, rentowność operacyjna 69%, a rentowność netto 56%. Jednocześnie Grupa wypracowała bardzo wysokie przepływy pieniężne - 13,2 mln zł. Na dzień 30 czerwca 2018 r. Grupa LiveChat Software dysponowała środkami finansowymi w wysokości 43,3 mln zł.

Z produktu LiveChat każdego miesiąca korzysta coraz więcej użytkowników. Według stanu na 1 lipca 2018 r. było to blisko 25.000 klientów - firm, instytucji i uczelni. W ciągu roku liczba ta wzrosła o około 20%, co miało bezpośrednie przełożenie na wzrost przychodów Spółki. Warto pamiętać, że kluczowy wpływ na wyniki Grupy ma kurs USD/PL, i to m. in. z jego różnic wynikają dysproporcje pomiędzy dynamiką wzrostu bazy użytkowników, a generowanych przez Spółkę przychodów.

LiveChat Software pozostaje ekspertem w komunikacji tekstowej i chce dostarczać użytkownikom szereg rozwiązań, służących do kompleksowego zarządzania kontaktami z obecnymi i potencjalnymi klientami. Platforma komunikacyjna, stworzona wokół produktów Spółki już od dłuższego czasu, ma znacznie przyspieszyć ich rozwój oraz tempo wdrażanych do nich nowych funkcjonalności. W I kwartale roku finansowego 2018/19 Grupa skupiała się nad pracami związanymi ze zmianą w wyglądzie i użyteczności flagowego produktu LiveChat oraz wdrożeniem kolejnych usprawnień i funkcji w rozwiązaniu BotEngine. Wszystkie zrealizowane wdrożenia szerzej opisano w części Sprawozdania poświęconej działalności prowadzonej przez Grupę.

W działaniach marketingowych LiveChat Software wciąż rozwija obecne kanały pozyskiwania klientów oraz intensywnie poszukuje nowych. Mimo że główna strategia Grupy opiera się na organicznym zdobywaniu nowych użytkowników (bez ponoszenia kosztów reklamowych), to w kontekście zmian rynkowych, Spółka zdecydowała o testowaniu także płatnych działań i pilotażowej budowie zespołu sprzedażowego.

W raportowanym okresie silnie rozwijał się także zespół LiveChat Software, który na koniec czerwca tworzyło 99 osób. Pozwala to Spółce prowadzić znacznie więcej projektów, jednak wciąż nie jest to liczba wystarczająca do uruchomienia wszystkich zaplanowanych inicjatyw. Na moment publikacji tego Sprawozdania, w Grupie otwartych jest ponad 40 rekrutacji na nowe stanowiska.

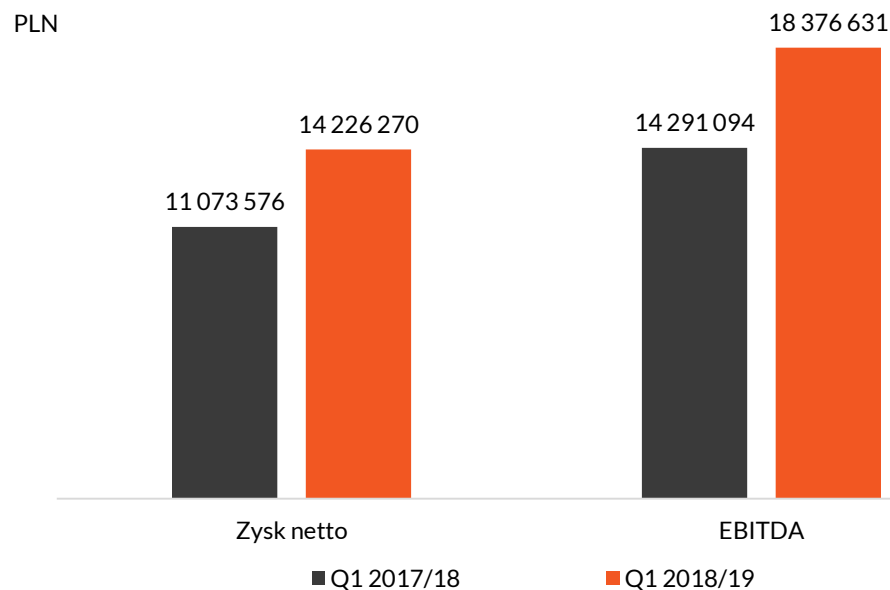
Osiągnięty w ostatnim kwartale wzrost wyników potwierdza, że Spółka wciąż działa efektywnie i ma mocną pozycję rynkową. Nowe działania marketingowe i intensywny rozwój produktowy przyczynią się do zwiększenia satysfakcji wśród klientów produktów i dalszy wzrost wartości LiveChat Software.

Podsumowanie operacyjne

Wybrane skonsolidowane dane finansowe

[PLN]	Q1 2018/19	Q1 2017/18	Zmiana
Przychody netto ze sprzedaży produktów, towarów i materiałów	25 514 952	21 584 947	+18,2%
EBITDA	18 376 631	14 291 094	+28,6%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	17 615 503	13 741 462	+28,2%
Zysk (strata) brutto	17 665 292	13 767 920	+28,3%
Zysk (strata) netto	14 226 270	11 073 576	+28,5%
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	13 197 074	9 452 505	+39,6%
z działalności inwestycyjnej	14 534 449	10 636 107	+36,7%
z działalności finansowej	-1 337 375	-1 183 602	+13,0%
Liczba akcji	0	0	-
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Zysk (strata) na jedną akcję zwykłą	0,55	0,43	+28,5%

[PLN]	30 czerwca 2018 r.	31 marca 2018 r.	Zmiana
Aktywa razem	63 690 364	48 643 508	+30,9%
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	4 227 049	3 409 595	+24,0%
Zobowiązania długoterminowe	0	0	-
Zobowiązania krótkoterminowe	4 227 049	3 409 595	+24,0%
Kapitał własny	59 463 315	45 233 913	+31,5%
Kapitał zakładowy	515 000	515 000	-
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Wartość księgowa na jedną akcję	2,31	1,76	+31,5%

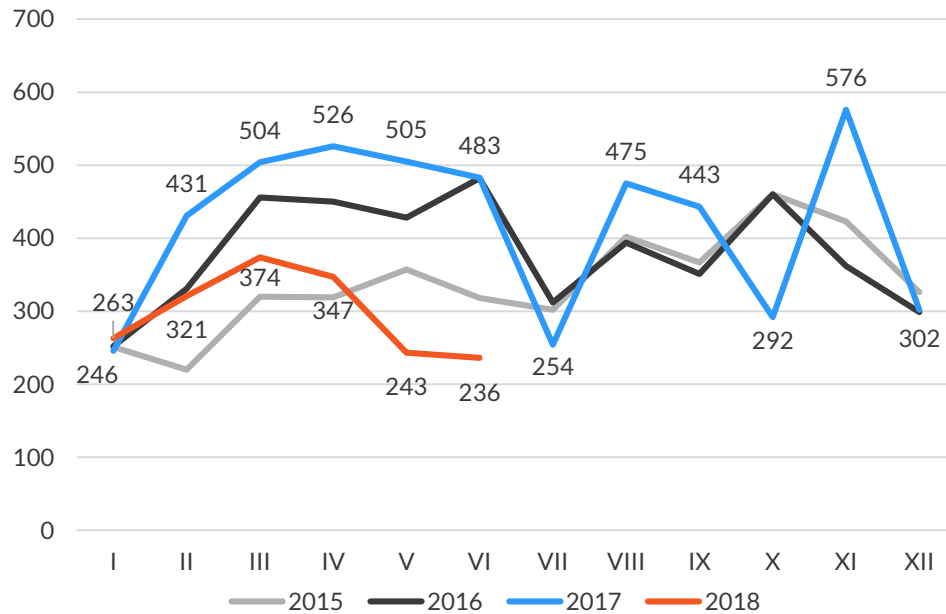


Podsumowanie operacyjne

Najważniejsze wydarzenia 3 miesięcy roku obrotowego

W każdym miesiącu I kwartału 2018/19 roku obrotowego Spółka zanotowała wzrost liczby klientów, wykorzystujących rozwiązanie LiveChat. Dane dotyczące liczby przyłączeń klientów i ich dynamiki obrazuje poniższy wykres.

Wzrost liczby klientów netto



Roczne dynamiki wzrostu notują spadki w związku z szybko rosnącą bazą porównawczą. Mimo wzrostu liczby klientów, Spółka utrzymuje wskaźnik churn na bardzo stabilnym poziomie 3% (przy bardzo niewielkich oscylacjach w poszczególnych miesiącach). Wskaźnik odejść jest znacząco niższy w przypadku większych klientów (firmy korzystające z droższych planów abonamentowych i wykupujące większą liczbę licencji).

Na koniec I kwartału Spółka obsługiwała 24.891 aktywnych i płacących klientów rozwiązania LiveChat, wobec 20.765 klientów przed rokiem. Wzrost liczby klientów w ujęciu netto (wliczając odejścia) wyniósł 347 netto w kwietniu, w maju - 243, a w czerwcu - 236.

Oferta Spółki skierowana jest do klientów biznesowych – firm, które posiadają własne strony internetowe. Obecnie klienci LiveChat Software wybierają spośród czterech planów abonenckich. Ostateczny przychód na jednego klienta zależy od wybranego planu, a także liczby licencji przez niego wykupionych.

Od 1 kwietnia 2018 r. w LiveChat Software obowiązuje nowa struktura organizacyjna, która została przedstawiona na stronie nr 5.

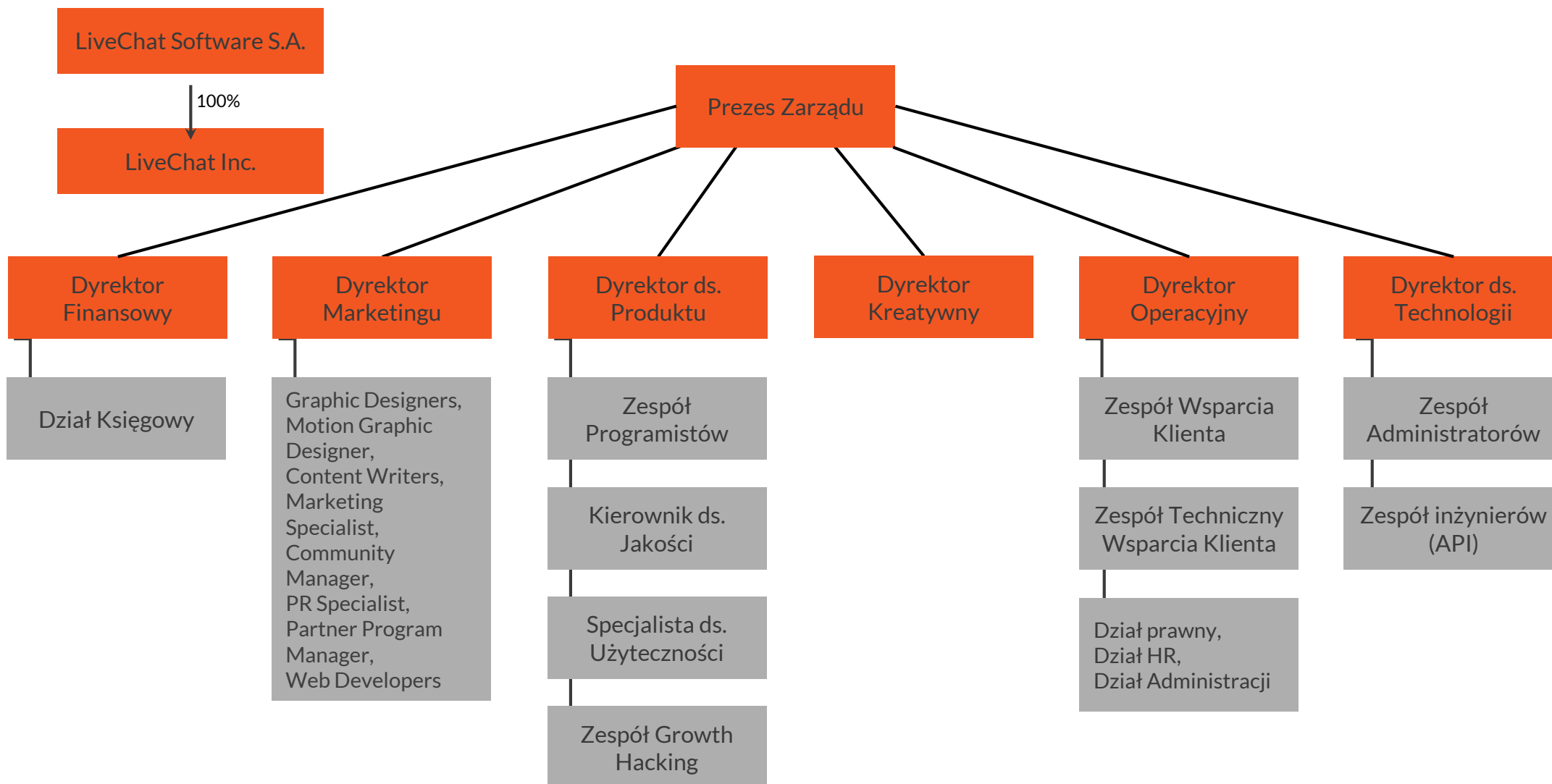
Opis organizacji Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Struktura Grupy LiveChat Software

Spółka LiveChat Software S.A. tworzy grupę kapitałową, w skład której wchodzi ona jako podmiot dominujący oraz spółka zależna LiveChat Inc. z siedzibą w USA, w której posiada 100% kapitału i 100% głosów. LiveChat Inc. podlega konsolidacji metoda pełną. Spółka nie posiada oddziałów.

Struktura organizacji LiveChat Software

Poniższy schemat przedstawia strukturę organizacyjną Grupy LiveChat Software, obowiązującą od 1 kwietnia 2018 r..



Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Opis działalności prowadzonej przez Grupę

LiveChat Software jest producentem oraz globalnym dostawcą oprogramowania LiveChat. W firmowym portfolio produktów znajdują się także rozwiązania: [chat.io](#) (rozwiązanie typu live chat, którego struktura pozwala na integrację z innymi platformami konwersacyjnymi), [BotEngine](#) (platforma do tworzenia chatbotów) oraz [KnowledgeBase](#) (aplikacja do tworzenia baz wiedzy).

Spółka jest producentem i dystrybutorem produktów sprzedawanych w modelu SaaS (Software-as-a-Service - oprogramowanie jako usługa), służących do komunikacji tekstowej business-to-consumer (B2C) oraz business-to-business (B2B). Obecnie LiveChat Software skupia się na rozwoju nowych produktów i udoskonalaniu już wprowadzonych na rynek, oferowaniu najwyższej jakości obsługi (użytkownicy produktu LiveChat mają możliwość kontaktu z firmą 24/7/365) oraz tworzeniu nowych kanałów pozyskiwania klientów.

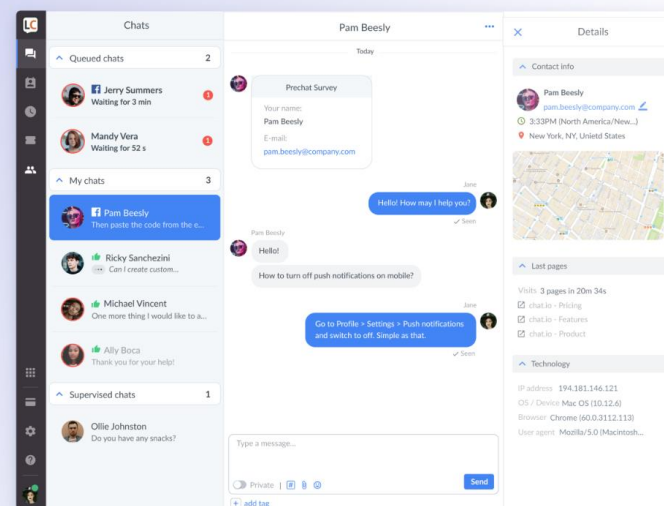
Sprawdzony model biznesowy Spółki zakłada marginalny koszt pozyskania klienta, bliski zeru. Relatywnie niski poziom kosztów stałych i marginalny krańcowy koszt zmienny nowego klienta oraz brak konieczności ponoszenia dodatkowych nakładów inwestycyjnych umożliwiają skalowalność prowadzonego biznesu przy zachowaniu wysokiej rentowności działalności.

Dzięki zastosowaniu odpowiedniej polityki marketingowej, w tym cenowej, produkt LiveChat jest głównie skierowany do średnich i małych przedsiębiorstw, jednak Spółka podejmuje działania mające na celu szersze dotarcie do podmiotów o większej skali działalności, m.in. poprzez rozwój produktów, wprowadzanie do nich nowych funkcjonalności oraz poziomów cenowych. Progresywny cennik umożliwia Spółce otrzymywanie wyższych przychodów od klientów, którzy wykorzystują większą liczbę funkcjonalności produktu LiveChat.

LiveChat Software prowadzi również szereg innych projektów, których wspólnym mianownikiem jest potencjał do przyspieszenia tempa pozyskiwania kolejnych klientów. Rozwiązania Spółki są dedykowane użytkownikom biznesowym z wszystkich branż. Obecnie największą grupę stanowią spółki z sektora IT. Inne duże grupy branżowe to m.in: sprzedaż detaliczna, edukacja, marketing, gry i hazard, motoryzacja, rozrywka, usługi finansowe, ochrona zdrowia i turystyka. Na dzień 31 czerwca 2018 r., z produktu LiveChat korzystało 24,891 firm ze 150 krajów.

Spółka skupia się na organicznym pozyskiwaniu nowych użytkowników swoich produktów, dotyczy to zarówno rozwiązania LiveChat, jak i BotEngine, KnowledgeBase czy chat.io. Klienci Spółki pozyskiwani są z różnych źródeł, do których należą m.in. wyszukiwarka Google (działania SEO / content marketingowe), LiveChat Partners Program, czy współpraca z innymi firmami technologicznymi i wzajemnie listowanie w Marketplace.

W ostatnich miesiącach Spółka zaraportowała niższe w stosunku do poprzednich miesięcy wzrosty liczby klientów produktu LiveChat. Wynikały one m.in. z wprowadzonych nowych modeli biznesowych w porównywarce oprogramowań - głównie Capterra, GetApp, SoftwareAdvise - będących dla Spółki jednym z ważniejszych kanałów pozyskiwania klientów. W wyniku przejęcia tych portali przez firmę Gartner, zmienił się sposób ich funkcjonowania, który obecnie skupia się na płatnym modelu licytacyjnym, stojącym w opozycji do strategii bezkosztowego pozyskiwania klientów. Na moment publikacji tego Raportu, Spółka w ograniczonym zakresie korzysta z proponowanego przez portale płatnego modelu współpracy.



Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

LiveChat

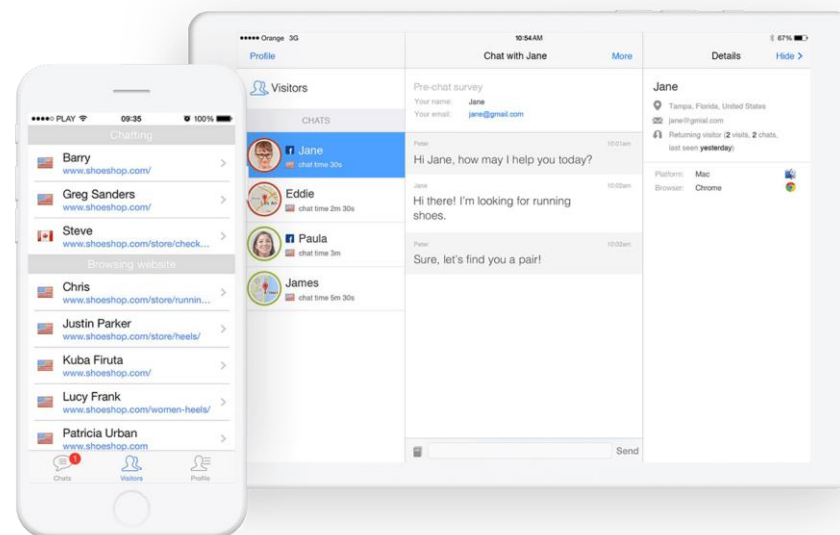
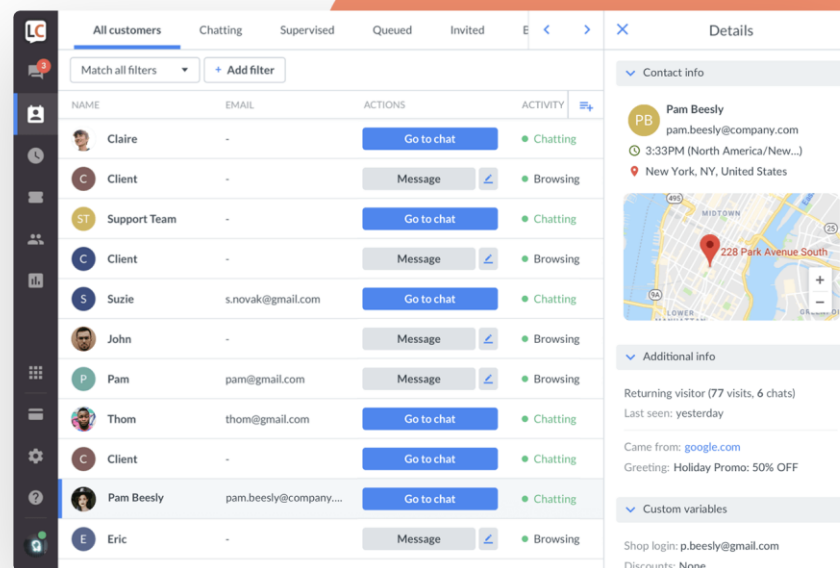
Produkt LiveChat to narzędzie, które służy do szybkiego kontaktu klientów z firmą poprzez aplikację chat na stronie internetowej. Rozwiązanie wykorzystywane jest przede wszystkim do prowadzenia działań customer service oraz sprzedaży online.

Spółka oferuje produkt w wersjach aplikacji mobilnej i desktopowej, możliwe jest także korzystanie z niego poprzez przeglądarkę internetową. Sprawia to, że użytkownik produktu może obsługiwać rozmowy ze swoimi klientami z niemal każdego miejsca i o każdej porze.

Przykłady użycia produktu są bardzo zróżnicowane. Rozwiązanie LiveChat może usprawniać procesy sprzedażowe w branży e-commerce, służyć jako narzędzie wspierające rekrutację w branży edukacyjnej i HR lub jako kanał kontaktu w branżach wymagających spersonalizowanej komunikacji np. nieruchomości. Spółka przykładu dużo uwagi, by implementacja produktu na stronie internetowej, dopasowanie go do potrzeb klienta, a następnie obsługa były intuicyjne i proste, mimo zaawansowanych funkcjonalności, które produkt oferuje. Również proces onboardingowy prowadzony jest w taki sposób, by już na samym początku wyjaśnić jak najwięcej możliwych wątpliwości użytkownika. Dzięki temu, produkt może być wykorzystywany przez małe i średnie przedsiębiorstwa, ale także przez duże korporacje.

Produkt oferuje wiele funkcjonalności, nie tylko ułatwiających prowadzenie rozmów z klientami, ale także usprawniających zarządzanie tą komunikacją. Użytkownicy mogą korzystać z funkcji angażujących klientów (np. automatycznie pojawiających się zaproszeń do rozmów), systemu ticketowego (umożliwia on pozostawienie wiadomości poza godzinami pracy zespołu obsługi), śledzenia zachowań odwiedzających stronę internetową, a także z panelu analitycznego. Wszystkie dane gromadzone za pomocą aplikacji LiveChat są atrakcyjnym źródłem wiedzy, wykorzystywanej w procesie sprzedaży, obsługi i wsparcia klienta.

Struktura produktu pozwala użytkownikom na zintegrowanie go z innymi narzędziami, co znacznie rozszerza przypadki jego użycia. Do dyspozycji klientów są integracje: tzw. "one-click" (pozwalają one na włączenie integracji z danym narzędziem niemal poprzez jedno kliknięcie) lub bardziej zaawansowane, wymagające użycia udostępnionej przez Spółkę dokumentacji np. API (Application Programming Interface - Interfejs Programowania Aplikacji) oraz wiedzy programistycznej. Jedną z ciekawszych integracji, jest możliwość uruchomienia w produkcie chatbotów, tworzonych w BotEngine. Daje to firmom możliwość prowadzenia komunikacji z klientami zarówno poprzez prawdziwych agentów, jak i mechanizmy oparte na sztucznej inteligencji.



Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

LiveChat

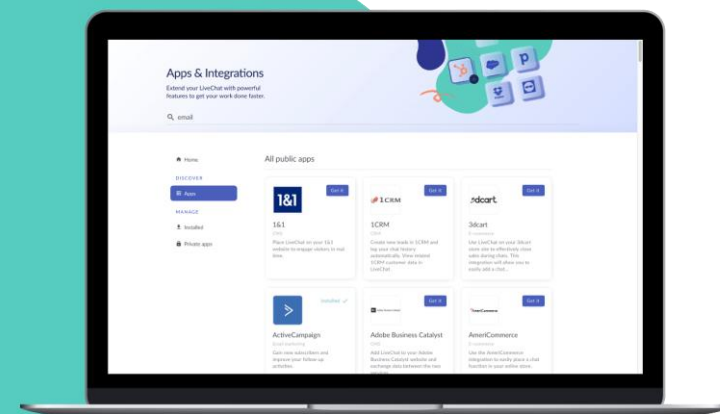
Produkt LiveChat jako platforma

Pomysł na zmianę kierunku rozwoju produktu LiveChat jest odpowiedzią na rosnącą liczbę jednostkowych wymagań użytkowników względem aplikacji. Aby sprostać i wyprzedzić oczekiwania klientów, LiveChat Software buduje wokół swojego rozwiązania ekosystem.

Zmiana modelu biznesowego na platformę, w dłuższej perspektywie, przyspieszy rozwój tworzonych przez Spółkę rozwiązań, a także ułatwi wprowadzanie do nich nowych funkcjonalności. Platforma umożliwia tworzenie i udostępnianie nowych funkcji nie tylko przez pracowników Spółki, ale także przez zewnętrzne jednostki (developerów, firmy programistyczne, partnerów, a także samych użytkowników). Dzięki platformie i udostępnianym na niej narzędziom każdy spoza firmy ma możliwość stworzenia własnego rozszerzenia czy aplikacji bazującej na technologii produktu LiveChat. W ten sposób możliwe jest wprowadzenie rozwiązań, których nie ma w produkcie, a które dla danego użytkownika są kluczowe.

Platforma wokół rozwiązania LiveChat, składa się ze ściśle powiązanych ze sobą części. Pierwsza z nich to Konsola Developerska, na której udostępniane są przez Spółkę odpowiednie narzędzia (instrukcje, dokumentacja API, przykłady kodów), dzięki nim możliwe jest tworzenie wtyczek, rozszerzeń. Kolejną część to Marketplace, czyli "miejsce" w którym wszystkie stworzone produkty są przechowywane i udostępniane użytkownikom produktu LiveChat (w wersji płatnej i bezpłatnej). Trzecia część to budowana wokół platformy społeczność wszystkich jej uczestników, a także klientów Spółki. Celem społeczności jest wymiana doświadczeń, wspólne tworzenie aplikacji oraz nawiązywanie wzajemnych relacji.

Główne korzyści rozwoju produktu w modelu platformy to to, że rozwiązania stają się bardziej elastyczne, przez co możliwe jest niemal dowolne dostosowywanie ich funkcjonalności do wymagań użytkowników. Sprawia to, że relacje użytkownika z produktem są mocniejsze, przez co trudniej jest mu zrezygnować z jego użycia. Platforma pozwala także na odkrywanie nieznanych dotąd przypadków użycia danego rozwiązania i dzielenie się tymi doświadczeniami.



Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

BotEngine

BotEngine to produkt, który umożliwia tworzenie chatbotów konwersacyjnych obsługujących różne scenariusze biznesowe. Ich głównym celem jest automatyzacja komunikacji firm oraz poprawa efektywności zespołów obsługi klienta poprzez rozwiązywanie powtarzalnych zapytań klientów. Wprowadzone na rynek rozwiązanie wpisuje się w przyjętą przez Spółkę strategię rozwijania oferty produktów, służących do komunikacji tekstowej z klientem. Jednocześnie odpowiada popularnemu obecnie trendowi automatyzacji komunikacji poprzez mechanizmy, wykorzystujące sztuczną inteligencję.

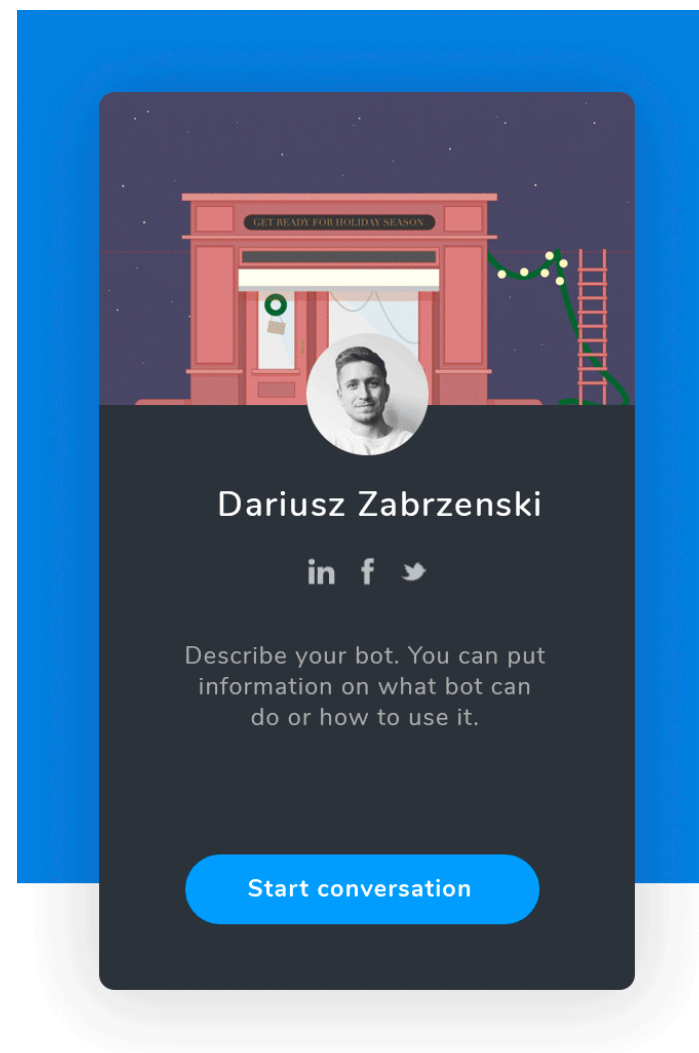
Boty tworzone są poprzez przygotowanie szczegółowego scenariusza konwersacji w formie 'drzewa'. Opiera się ono na metodzie drag&drop, jest intuicyjne i proste, przez co dostępne także dla osób, które nie mają specjalistycznej wiedzy programistycznej.

Chatboty, tworzone poprzez BotEngine, opierają się na dwóch systemach dopasowywania fraz podczas rozmowy z użytkownikiem. Główny - machine learning, który analizuje całą wpisaną frazę, oraz drugi oparty o słowa kluczowe. Można ich używać naprzemiennie lub nawet łączyć w obrębie jednego scenariusza.

BotEngine zintegrowany jest z rozwiązaniem LiveChat, ale też z innymi narzędziami, jak np. Facebook Messenger. Dodatkowo, użytkownik może połączyć stworzonego bota z wewnętrznym systemem, co pozwala m.in. na weryfikowanie i przesyłanie danych pozyskanych przez bota podczas rozmowy do innych systemów w firmie. Możliwości integracyjne BotEngine są właściwie nieograniczone ze względu na udostępnienie przez firmę API aplikacji.

Sprzedaż BotEngine odbywa się bez dedykowanego zespołu sprzedaży. Spółka promuje swoje rozwiązania poprzez działania bezkosztowe, organicznie zwiększając bazę swoich użytkowników. Rozwiązanie funkcjonuje na rynku od czerwca 2017 roku (w wersji otwartej bety, od lutego 2018 r. jako kompletny produkt). Do klientów produktu zaliczają się takie firmy jak Boston University, Kayak, Calgary czy Velux. Obecnie Spółka nie raportuje liczby aktywnych użytkowników tego rozwiązania.

Więcej informacji na temat produktu znajduje się na stronie internetowej: <https://www.botengine.ai>



Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

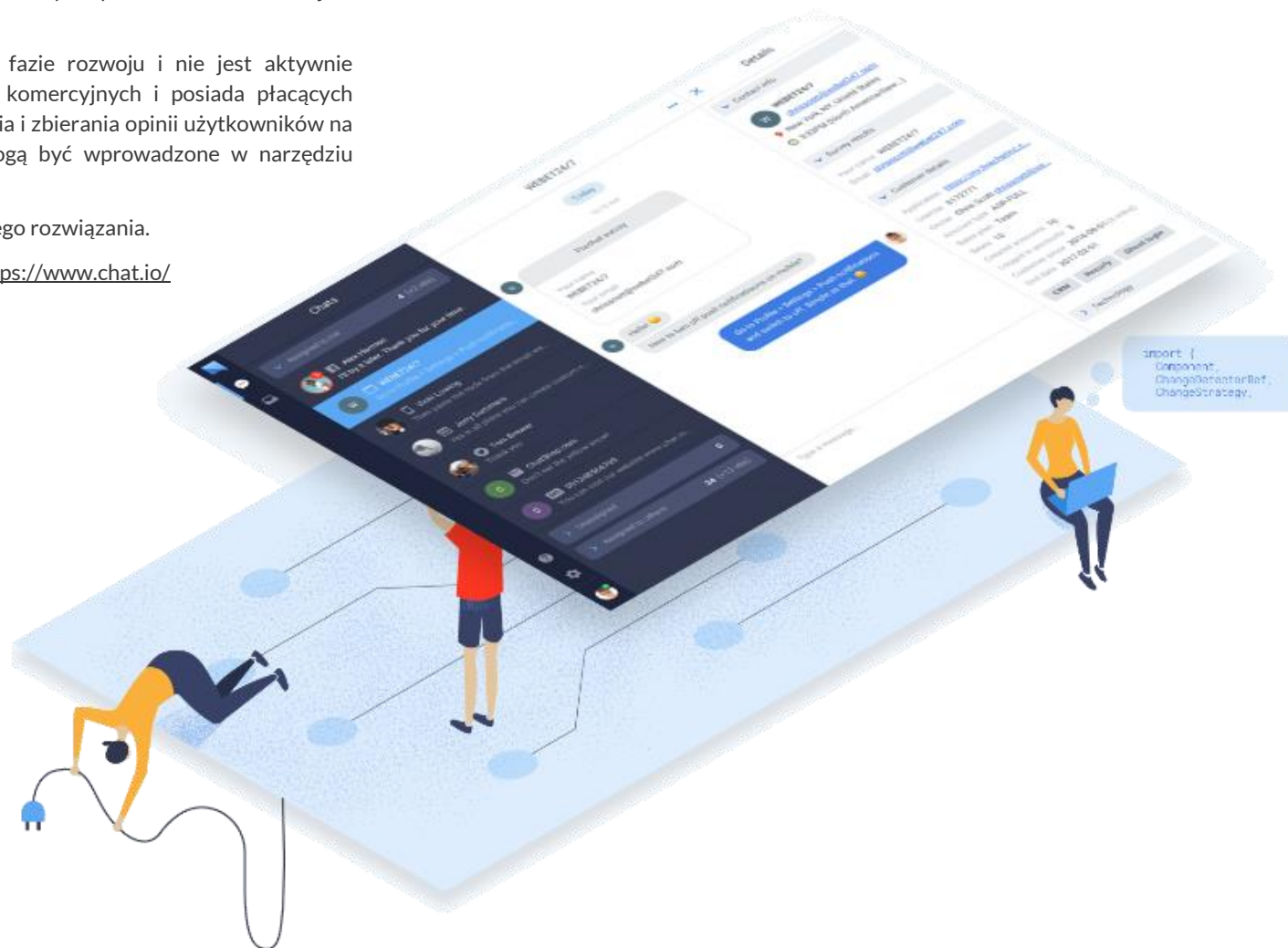
chat.io

Chat.io to nowoczesne rozwiązanie typu „live chat”. Od flagowego produktu Spółki wyróżnia je m.in. brak stanu „końca rozmowy”. Wszystkie interakcje są otwarte, analogicznie np. do sms-owej wymiany informacji. Taka konstrukcja umożliwia m.in. bardziej naturalną integrację tego rozwiązania z różnymi platformami. Chat.io jest rozwiązaniem zintegrowanym z Facebookiem.

Chat.io to projekt, który pozostaje we wczesnej fazie rozwoju i nie jest aktywnie promowany. Jest jednak oferowany na zasadach komercyjnych i posiada płacących klientów. Narzędzie służy jednocześnie do testowania i zbierania opinii użytkowników na temat nowych rozwiązań, które w przyszłości mogą być wprowadzone w narzędziu LiveChat.

Spółka nie podaje liczby aktywnych użytkowników tego rozwiązania.

Szczegóły dotyczące produktu, dostępne są tutaj: <https://www.chat.io/>



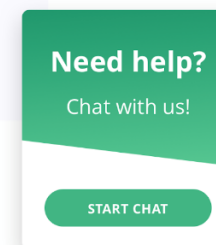
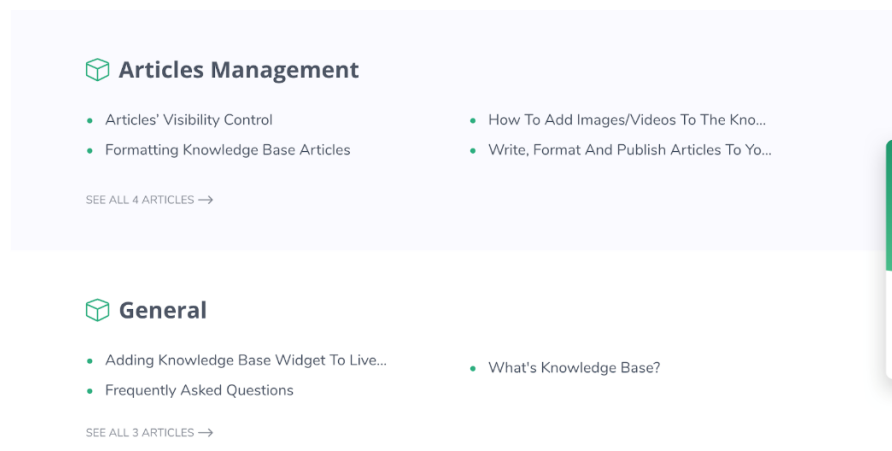
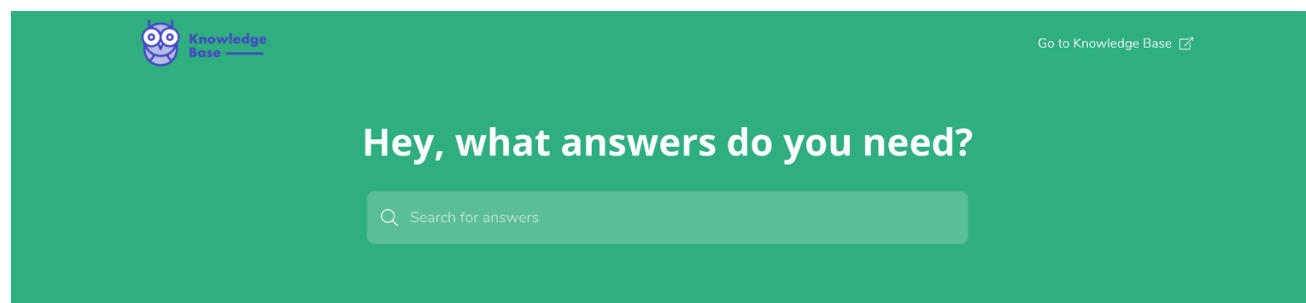
Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

KnowledgeBase.ai

Spółka wydała aplikację w październiku 2017 r., początkowo w wersji otwartej bety, a następnie w marcu 2018 r., jako kompletny i płatny produkt. Platforma KnowledgeBase pozwala firmom tworzyć własne bazy wiedzy, do których dostęp mogą mieć zarówno jej pracownicy, jak i klienci.

Dzięki KnowledgeBase artykuły dotyczące np. pomocy technicznej gromadzone są w jednym miejscu. W ten sposób podczas obsługi klienta, pracownik nie musi przełączać się między zakładkami w przeglądarce w poszukiwaniu odpowiedzi na zadane pytanie, a jedynie wyszukać informacji w bazie. Zwiększa to efektywność obsługi i przyspiesza komunikację z klientami. W przypadku klienta, pozwala mu także na samodzielne wyszukanie rozwiązania danego problemu. Aplikacja może być zintegrowana bezpośrednio z rozwiązaniem LiveChat.

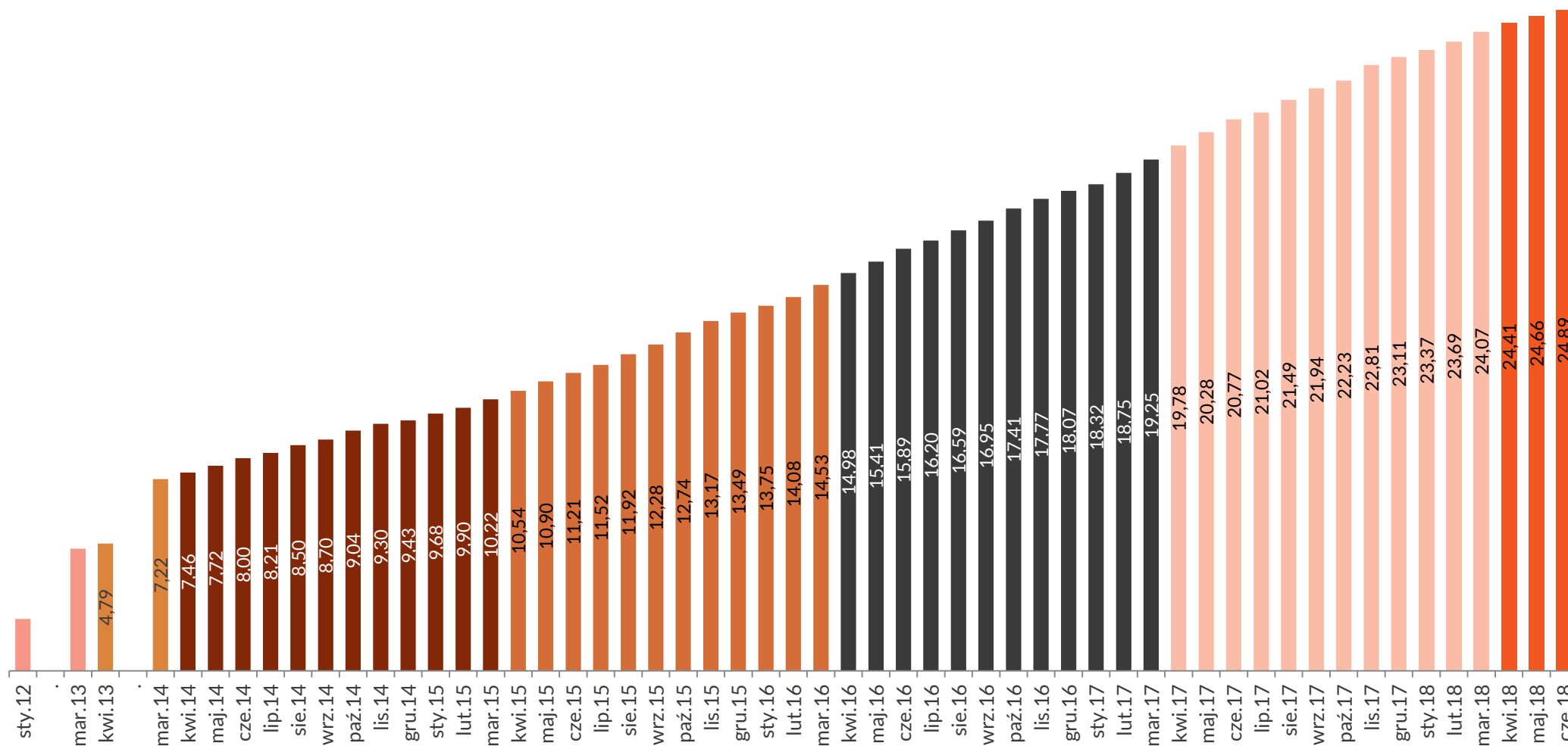
Więcej informacji o produkcie znajduje się tutaj:
<https://www.knowledgebase.ai>



Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Opis działalności prowadzonej przez Grupę

Liczba klientów [tys.]



Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Opis sytuacji na rynku usług SaaS oraz w segmencie oprogramowania typu „live chat”

Rynek oprogramowania SaaS (Software-as-a-Service) jest największą i dynamicznie rozwijającą się częścią rynku Cloud Computing, polegającego na świadczeniu usług i oferowaniu produktów z obszaru technologii informacyjnych poprzez wykorzystanie chmury obliczeniowej. W ramach rynku Cloud Computing wyróżnia się segment chmury prywatnej, z której korzystają duże przedsiębiorstwa w celu optymalizacji własnych zasobów, oraz segment chmury publicznej, skierowanej do małych i średnich spółek, która pozwala na większą kontrolę nad wydatkami i możliwość rozłożenia ich w czasie.

Według szacunków firmy analitycznej Gartner wartość publicznej chmury wyniosła 153,5 mld USD w 2017 r., w tym wartość rynku SaaS wyniosła ponad 60 mld USD. Zgodnie z prognozami, wartość obu rynków do 2021 r. wzrośnie około dwukrotnie do odpowiednio 302,5 mld USD i 117,1 mld USD. Rozwiązania oferowane w modelu SaaS dynamicznie zastępuje tradycyjne oprogramowanie pozwalając klientom na optymalizację wykorzystywanych zasobów, podniesienie niezawodności, skalowalność i elastyczność wykorzystywanych rozwiązań. W ramach rynku Cloud Computing wyróżnia się także rynki:

- IaaS (Infrastructure-as-a-Service) – dostarczanie infrastruktury informatycznej,
- PaaS (Platform-as-a-Service) – sprzedaż wirtualnego środowiska pracy programisty,
- BPaaS (Business-Process-as-a-Service) – outsourcing procesów biznesowych,
- BaaS (Backend-as-a-Service) – wspólna baza backendowa dla procesów wielu aplikacji,
- Daas (Data-as-a-Service) – zdalnie dostarczane dane na żądanie użytkownika,
- FaaS (Function-as-a-Service) – platforma umożliwiająca rozwijanie, testowanie i uruchamianie poszczególnych funkcji w chmurze.

Sprzedaż produktu w formie SaaS polega na zdalnym udostępnianiu oprogramowania przez Internet. W ramach SaaS świadczone są m.in. usługi wspomagające zarządzanie przedsiębiorstwem oraz sprzedaż produktów i usług przez nie oferowanych. Przychody spółek z branży SaaS generowane są głównie poprzez pobieranie opłat abonamentowych za dostęp do usługi. Istnieje także wiele dodatkowych modeli pobierania opłat, m.in. opłata za transakcję, wolumen, funkcje, limity wykorzystania zasobów.

Sprzedaż oprogramowania w formie SaaS oznacza znaczące korzyści zarówno po stronie klienta, jak i dostawcy. Najczęściej podkreślane korzyści dla klienta to:

- istotne uproszczenie procesu implementacji aplikacji (krótki czas wdrożenia oraz marginalne koszty implementacji) – dotyczy to również aktualizacji oprogramowania do najnowszej wersji, która najczęściej wykonywana jest przez dostawcę automatycznie i bezobsługowo ze strony klienta, uzyskanie istotnych oszczędności na kosztach wsparcia i serwisu, przewidywalne, stałe i stosunkowo niższe płatności abonamentowe zamiast wysokiego jednorazowego kosztu zakupu oprogramowania i niezbędnej infrastruktury oraz ewentualnych późniejszych kosztów dodatkowych,
- elastyczny plan taryfowy pozwalający na rezygnację z usługi w dowolnym momencie,
- wysoka skalowalność produktu wraz ze wzrostem zapotrzebowania ze strony klienta,
- możliwość korzystania z aplikacji z dowolnego miejsca za pomocą komputerów stacjonarnych i urządzeń mobilnych.

Z punktu widzenia dostawcy sprzedaż oprogramowania w modelu SaaS oznacza:

- uproszczony proces dystrybucji,
- globalny zasięg oferowanych usług,
- uniwersalny charakter oprogramowania,
- kontrolę nad jakością wdrożenia u każdego z klientów,
- obniżenie kosztów serwisu i gwarancji,
- brak problemu piractwa,
- zachowanie wszelkich praw autorskich po stronie dewelopera.

Wartościowo, największy udział w globalnym rynku SaaS przypada na rynek Ameryki Północnej, a w szczególności Stany Zjednoczone. Istotne znaczenie w aspekcie rozwoju rozwiązań w chmurze ma brak barier kulturowych związanych ze stosowaniem zaawansowanej technologii w ramach prowadzenia działalności gospodarczej. Jest to szczególnie istotne z punktu widzenia dostawców oprogramowania w formie SaaS dla małych i średnich przedsiębiorstw.

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Opis sytuacji na rynku usług SaaS oraz w segmencie oprogramowania typu „live chat”

Zgodnie z dostępnymi danymi rynkowymi i szacunkami własnymi Spółki aktualna wartość rynku rozwiązań „live chat” może aktualnie przekraczać 700 mln USD. Szacunki te są jednak bardzo przybliżone, ponieważ tylko część graczy rynkowych podaje swoje wyniki finansowe do informacji publicznej.

Duża część dostawców oferuje swoje rozwiązania w modelu freemium. W ocenie Zarządu LiveChat Software monetyzacja klientów, którzy rozpoczęli korzystać z usług darmowych jest procesem bardzo trudnym i nieefektywnym. Rozwiązanie LiveChat wyróżnia m.in. liczba dostępnych funkcjonalności, opcji i możliwości integracji. Kluczowa jest też jakość obsługi klienta, która znacznie przewyższa możliwości większości innych dostawców. Z tych powodów bezpłatne rozwiązania nie są traktowane jako bezpośrednia konkurencja, ponieważ LiveChat jest adresowany do bardziej wymagających klientów o większych i bardziej zaawansowanych potrzebach, zarówno jeśli chodzi o dostępne funkcje usługi, jak również o szybkość i efektywność wsparcia ze strony obsługi klienta.

Czołówka globalnych dostawców rozwiązań live chat jest stosunkowo stabilna. Oprócz LiveChat Software należą do nich także m.in.: LivePerson (specjalizuje się w rozwiązaniach live chat dla dużych klientów korporacyjnych), czy Zendesk Chat. Inne ważniejsze rozwiązania live chat dostępne na rynku to Olark, JivoChat, Intercom, Drift czy Tawk.to (model freemium).

Tabela – Porównanie liczby klientów Zendesk Chat i LiveChat
(źródło: LiveChat Software, Zendesk)

	30.06.2017*	30.09.2017*	31.12.2017*	31.03.2018*	30.06.2018*
Zendesk Chat (płatne)	45.300	46.600	47.000	47.700	47.600
Wzrost kwartał do kwartału	+1.300	+1.300	+400	+700	-100
LiveChat (płatne)	20.765	21.937	23.107	24.065	24.891
Wzrost kwartał do kwartału	+1.514	+1.172	+1.170	+958	+826

*Dzień później w przypadku LiveChat

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Opis sytuacji na rynku usług SaaS oraz w segmencie oprogramowania typu „live chat”

LiveChat Software ocenia, że potencjał rynku rozwiązań live chat jest nadal bardzo wysoki, co wiąże się m.in. z rozwojem rynku e-commerce. Zgodnie z prognozami firmy badawczej eMarketer w 2017 r. sprzedaż detaliczna w internecie osiągnęła wartość 2,3 bln USD, co oznacza wzrost o 24,8% r/r i stanowi 10,2% globalnej sprzedaży detalicznej. Duży napływ klientów na rynek sprawia, że obecni gracze są bardziej skoncentrowani na ich pozyskiwaniu, a nie rywalizacji o klientów już wykorzystujących rozwiązania konkurencyjne.

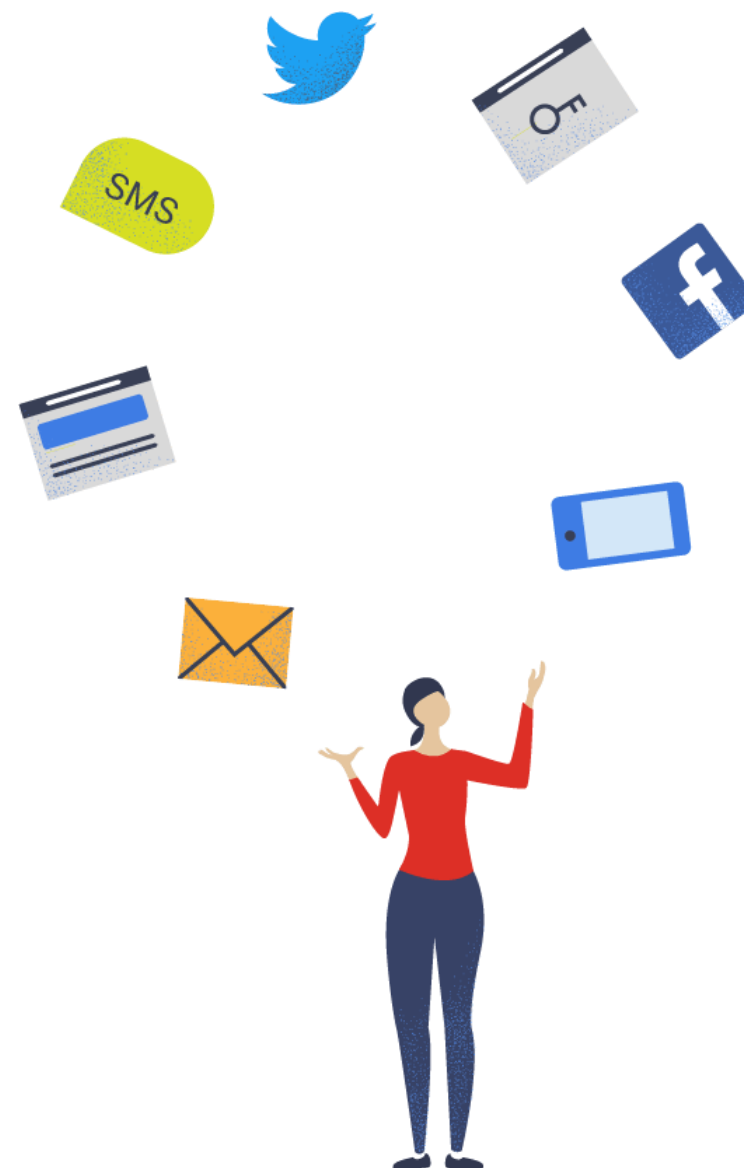
Dodatkowo pozycjonowanie produktu LiveChat w kategorii premium i budowanie pozycji rynkowej nie na konkurencji cenowej, lecz takich cechach jak różnorodność funkcji i integracji, jakość obsługi klienta, a także niezawodność i bezpieczeństwo danych, uodparnia spółkę na konkurencję popularnych, bezpłatnych rozwiązań.

Spółka uważnie śledzi kolejne informacje o rozwiązaniach dla biznesu w obszarze komunikacji tekstowej ze strony firm takich jak Apple czy Facebook i jest ich świadoma, od momentu ogłoszeń już na etapie deweloperskim - czyli na wiele miesięcy przed oficjalnym ogłoszeniem. Tak było zarówno w przypadku Apple, jak i wcześniej Facebooka.

W ocenie LiveChat Software wejście na rynek nowych graczy przełoży się pozytywnie na branżę produktów live chat, dzięki popularyzacji tego typu rozwiązań. Firmy, oferujące swoje narzędzia w modelu freemium, trafiają do nowych grup klientów, które w przeszłości nie korzystały z tego typu rozwiązań lub korzystały z ich darmowych wersji. W tym zakresie rozwiązania te nie stanowią bezpośredniej konkurencji dla produktu LiveChat, natomiast wprowadzają nowe możliwości dla integracji i pozyskiwania kolejnych klientów, którzy chcą korzystać z tego sposobu komunikacji. Dzięki temu, Facebook Messenger, WhatsApp, a teraz Apple stają się kolejnymi kanałami dystrybucji produktu LiveChat.

Spółka buduje wokół swoich produktów biznesowy ekosystem, który pozwoli jeszcze lepiej odpowiadać na potrzeby użytkowników. Dzięki temu będą oni mogli komunikować się ze swoimi klientami poprzez różne kanały i platformy - już nie tylko poprzez strony www, ale teraz także poprzez SMS-y, urządzenia Apple, inne urządzenia mobilne, Facebook Messenger, komunikatory i platformy społecznościowe.

Ze swojej natury firmy takie jak Facebook, Google, czy Apple nie będą bezpośrednio konkurować z takimi wyspecjalizowanymi dostawcami rozwiązań B2B jak LiveChat Software, Zendesk Chat, czy LivePerson, które zapewniają integrację różnych platform i rozwiązań, analitykę, wyspecjalizowaną obsługę klienta, czy dostęp do wiedzy eksperckiej z zakresu customer care.



Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Informacja o istotnych transakcjach z podmiotami powiązаныmi

Umowa z LiveChat, Inc.

W dniu 20 stycznia 2012 roku LiveChat Software S.A. zawarła ze swoją spółką zależną LiveChat, Inc. umowę na mocy, której spółka zależna zobowiązała się do dalszej sprzedaży dostępu do systemu LiveChat klientom końcowym ze Stanów Zjednoczonych Ameryki.

Zgodnie z umową, spółka LiveChat, Inc. nabywa dostęp do systemu LiveChat od Spółki, który następnie odsprzedaje klientom końcowym za cenę ustaloną przez Spółkę. LiveChat, Inc. nie realizuje marży na odsprzedaniu dostępu do systemu LiveChat.

Na podstawie faktur wystawionych przez LiveChat, Inc. Emitent zwraca LiveChat, Inc. wszystkie koszty poniesione przez LiveChat, Inc. w związku z prowadzoną działalnością i wskazane w budżecie zaakceptowanym przez Spółkę. Zgodnie z zawartą umową, LiveChat, Inc. ma prawo do naliczenia marży ustalonej jako 5% wybranych kosztów poniesionych bezpośrednio w związku ze sprzedażą, tj. kosztów obsługi płatności kartami kredytowymi, kosztów obsługi bankowej, kosztów obsługi księgowej i kosztów marketingowych.

Rozliczenie dokonywane jest miesięcznie na podstawie faktury wystawionej przez Spółkę odpowiadającej wartości dokonanej sprzedaży oraz faktur wystawianych przez LiveChat, Inc. odpowiadającej wartości poniesionych kosztów powiększonych o wskazaną powyżej marżę. Wszelkie prawa własności intelektualnej, w tym znak towarowy, pozostaje własnością Spółki.

Umowa została zawarta na czas nieoznaczony z możliwością wypowiedzenia za 14 dniowym okresem wypowiedzenia.

Umowa ogranicza odpowiedzialność Spółki do kwoty zapłaconej na rzecz LiveChat, Inc. przez okres 12 miesięcy.

Za okres 3 miesięcy zakończony 30 czerwca 2018 r. przychody ze sprzedaży LiveChat, Inc. wyniosły 25.471.576,87 zł, a łączna wartość kosztów refakturowanych przez LiveChat, Inc. wyniosła 4.272.412,58 zł. W analogicznym okresie 2017 roku finansowego wartości te wyniosły odpowiednio: 21.008.319,70 zł oraz 3.614.818,52 zł.

[PLN]	Q1 2018/19	Q1 2017/18
Przychody ze sprzedaży do LiveChat Inc	25 471 576,87	21 008 320
Koszty zakupionych usług od LiveChat Inc	4 272 412,58	3 614 819

Informacje o transakcjach zawartych z podmiotami powiązаныmi na warunkach innych niż rynkowe

Nie zawarto tego rodzaju transakcji.

Zaciągnięte i wypowiedziane umowy kredytów i pożyczek

W okresie od 1 kwietnia 2018 r. do 30 czerwca 2018 r. Spółka nie posiadała umów kredytów i pożyczek.

Udzielone pożyczki

Spółka nie posiada udzielonych pożyczek.

Udzielone i otrzymane poręczenia i gwarancje

W okresie sprawozdawczym Spółka nie posiadała udzielonych lub otrzymanych poręczeń i gwarancji.

Umowy ubezpieczenia

Ubezpieczenie Chubb Tech Pro - OC Działalności Zawodowej zawarta z Ubezpieczalnią Chubb European Group Sp. z o.o. Oddział Polska na kwotę 1 mln zł (Polska) i 250 tys. USD (USA) oraz Ubezpieczenie Szkód Powstałych w następstwie roszczeń z tytułu Odpowiedzialności Członków Organów Spółki Kapitałowej na kwotę 10 mln zł zawartą z Colonnade Insurance S.A.

Opis prowadzonych postępowań sądowych i administracyjnych

W okresie sprawozdawczym Grupa nie była stroną żadnych postępowań sądowych i administracyjnych.

Informacje o zatrudnieniu

Na koniec I kwartału 2018/19 roku obrotowego Spółka współpracowała na stałe z 99 osobami. Największe zespoły tworzą programiści oraz dział obsługi klienta, pracujący w modelu 24/7, następnie dział marketingu. W Zarządzie zasiadają osoby od wielu lat pracujące nad projektem LiveChat.

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Perspektywy rozwoju

Perspektywy rozwoju rynku na którym działa Grupa

Sektor usług Software as a Service, w którym działa Spółka, rozwija się bardzo dynamicznie. Rynek oprogramowania typu live chat dla biznesu nie pokrywa się z rynkiem SaaS. Część konkurentów Spółki świadczy swoje usługi w mniej efektywnym, tradycyjnym modelu. Jednak w opinii Zarządu, model SaaS ma zdecydowanie największe perspektywy rozwoju, w związku z którymi udział spółek świadczących usługi w tym modelu w całym rynku powinien rosnać. Stanowi to duże szanse rozwoju dla całego sektora.

Strategia rozwoju Grupy

Rozwój produktów

Strategia rozwoju Spółki zakłada stałe i zrównoważone nakłady na dalszy rozwój flagowego narzędzia LiveChat oraz nowych produktów w zakresie komunikacji z klientem m.in. BotEngine, KnowledgeBase oraz chat.io.

Budowa biznesowego ekosystemu wokół produktów wprowadzanych na rynek

Budowa większej platformy komunikacyjnej, skupiającej wokół siebie produkty Spółki oraz inne narzędzia z zakresu customer service, e-commerce, CRM, marketing automation. Rozwój programu LiveChat for Developers, kierowany do developerów i firm technologicznych, poprzez który Spółka udostępnia dokumentację produktu, niezbędną do tworzenia kolejnych aplikacji, bazujących na technologii rozwiązania LiveChat.

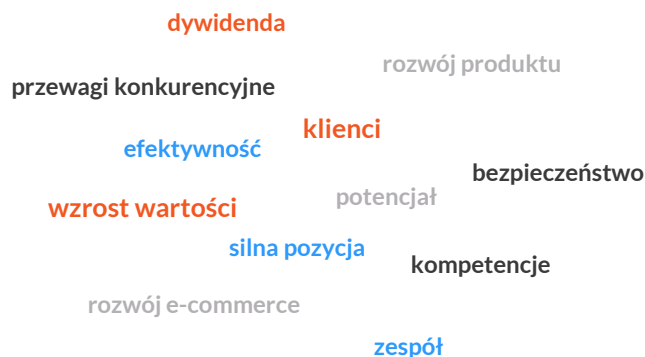
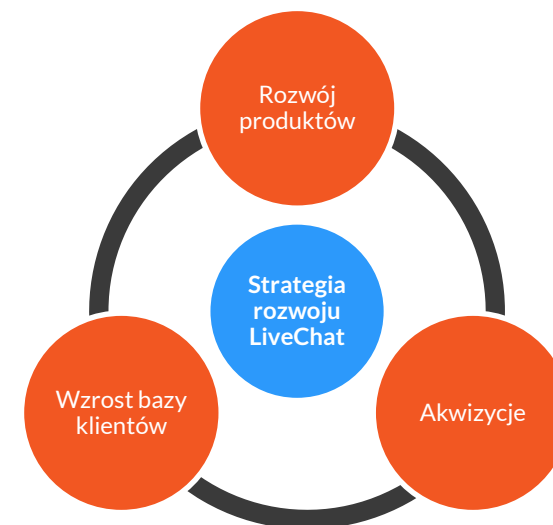
Wzrost bazy klientów

Spółka zakłada dalszy dynamiczny wzrost liczby klientów w oparciu o:

- Automatyzację działań marketingowych oraz marketing przychodzący („inbound marketing”);
- Stałe umacnianie pozycji LiveChat w obszarze obsługi klienta;
- Dalszy rozwój programu afiliacyjnego;
- Rozwój nowych kanałów pozyskiwania nowych użytkowników.

Akwizycje

W dłuższej perspektywie Grupa nie wyklucza rozwoju poprzez selektywne akwizycje podmiotów z branży obsługi klienta.



Czynniki wpływające na wynik Spółki

W dłuższej perspektywie czasu, zasadniczy wpływ na wyniki Grupy będzie miała sytuacja na globalnym rynku e-commerce oraz usług SaaS (Software as a Service).

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników skonsolidowanych

Rachunek zysków i strat

[PLN]	Q1 2018/19	Q1 2017/18	Zmiana
Przychody ze sprzedaży	25 514 952	21 584 947	+18,2%
Koszt własny sprzedaży	4 007 265	4 557 450	-12,1%
Zysk (strata) brutto ze sprzedaży	21 507 687	17 027 497	+26,3%
Koszty sprzedaży	1 945 360	1 878 847	+3,5%
Koszty ogólnego zarządu	1 948 377	1 408 584	+38,3%
Zysk (strata) ze sprzedaży	17 613 949	13 740 066	+28,2%
Pozostałe przychody operacyjne	3 001	3 000	-
Pozostałe koszty operacyjne	1 447	1 604	-9,8%
Zysk (strata) na działalności operacyjnej	17 615 503	13 741 462	+28,2%
Przychody finansowe	49 863	26 705	+86,7%
Koszty finansowe	74	247	-69,9%
Zysk (strata) przed opodatkowaniem	17 665 292	13 767 920	+28,3%
Podatek dochodowy	3 439 023	2 694 344	+27,6%
Zysk (strata) netto	14 226 270	11 073 576	+28,5%

Komentarz dotyczący czynników mających wpływ na wyniki finansowe

Podstawowy wpływ na wyniki osiągane przez Grupę ma liczba klientów korzystających z rozwiązania LiveChat. W I kwartale 2018/19 roku finansowego liczba klientów wzrosła o 826. Na koniec czerwca 2018 roku liczba klientów wynosiła 24.891, wobec 20.765 rok wcześniej (wzrost o 19,9% r/r).

Istotny wpływ na wynik ma również kurs dolara amerykańskiego, który w raportowanym okresie wynosił średnio 3,58 USD/PLN, w porównaniu do 3,84 USD/PLN w analogicznym okresie ubiegłego roku. Grupa praktycznie wszystkie przychody generuje w USD, podczas gdy większość kosztów realizowana jest w PLN.

Wzrost kosztów ogólnych Zarządu związany jest z wzrostem skali działania Grupy, w tym m.in. zwiększeniem zespołu w związku z realizacją nowych projektów. Pomimo intensywnego wzrostu skali działalności Grupa pracuje nad utrzymaniem wysokiej dyscypliny w zakresie kontroli kosztów, czego pozytywne efekty widać w poprawie rentowności operacyjnej.

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników skonsolidowanych

Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

[PLN]	30 czerwca 2018 r.	31 marca 2018 r.	Zmiana
Aktywa trwałe	12 190 737	11 438 626	+6,6%
Rzeczowe aktywa trwałe	1 277 959	1 230 790	+3,8%
Wartości niematerialne i prawne	8 956 807	8 462 892	+5,8%
Należności długoterminowe	167 690	187 690	-10,7%
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	361 828	313 937	+15,3%
Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	1 426 454	1 243 318	+14,7%
Aktywa obrotowe	51 499 626	37 204 881	+38,4%
Zapasy	0	0	-
Należności z tytułu dostaw i usług	1 046 824	577 720	+81,2%
Pozostałe należności	7 076 551	6 334 169	+11,7%
Środki pieniężne i ich ekwiwalenty	43 330 881	30 133 807	+43,8%
Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	45 370	159 186	-71,5%
Aktywa ogółem	63 690 364	48 643 508	+30,9%

W strukturze aktywów dominują aktywa płynne. Wskaźniki płynności pozostają na bardzo wysokim poziomie i zostały przedstawione w tabeli na str. 24.

Poza środkami na rachunkach bankowych, Grupa nie posiada żadnych składników inwestycji i lokat kapitałowych.

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników skonsolidowanych

Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

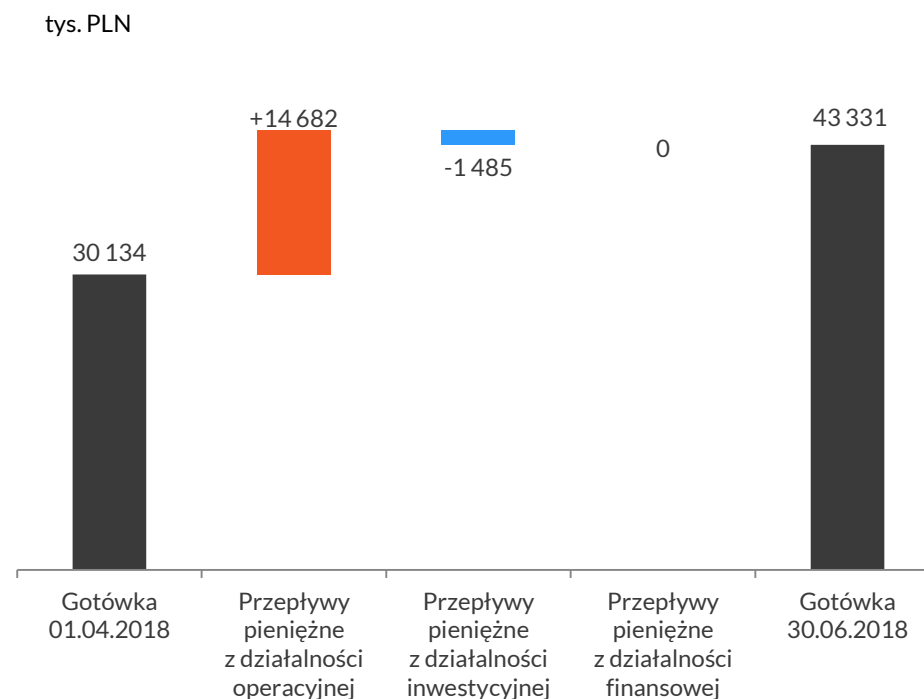
[PLN]	30 czerwca 2018 r.	31 marca 2018 r.	Zmiana
Kapitał (fundusz) własny	59 463 315	45 233 913	+31,5%
Kapitał podstawowy	515 000	515 000	-
Kapitał zapasowy z zysku zatrzymanego oraz transakcji połączenia pod wspólną kontrolą	7 311 156	7 311 156	-
Różnice kursowe z przeliczenia	-70 083	-74 882	-6,4%
Wypłacone zaliczki na dywidendę	0	-11 330 000	-100,0%
Niepodzielony wynik z lat ubiegłych	37 480 972	507 513	+7 285,2%
Zysk (strata) netto roku obrotowego	14 226 270	48 305 126	-70,5%
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	4 227 049	3 409 595	+24,0%
Długoterminowe	0	0	-
Krótkoterminowe	4 227 049	3 409 595	+24,0%
Zobowiązania z tytułu dostaw i usług	3 137 367	2 807 249	+11,8%
Zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego	1 089 682	602 346	+80,9%
Pasywa ogółem	63 690 364	48 643 508	+30,9%

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników skonsolidowanych

Sytuacja pieniężna

[PLN]	Q1 2018/19	Q1 2017/18	Zmiana
Zysk (strata) brutto	17 665 292	13 767 920	+28,3%
Korekty razem, w tym m.in.:	-2 982 869	-3 131 813	-4,8%
Amortyzacja	761 128	549 632	+38,5%
Odsetki i udziały w zyskach (dywidendy)	0	0	-
Zmiany w kapitale obrotowym	-767 552	-580 511	-32,2%
Podatek dochodowy zapłacony	-2 976 445	-3 100 934	-4,0%
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	14 682 423	10 636 107	+38,0%
Otrzymane odsetki	0	0	-
Wydatki na nabycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	-1 485 349	-1 183 602	-25,5%
Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej	-1 485 349	-1 183 602	-25,5%
Dywidendy wypłacone	0	0	-
Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej	0	0	-
Przepływy pieniężne netto razem	13 197 074	9 452 505	+39,6%
Środki pieniężne na początek okresu	30 133 807	34 749 564	-13,3%
Środki pieniężne na koniec okresu	43 330 881	44 202 069	-2,0%



Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników skonsolidowanych

Polityka dywidendy

Zgodnie z aktualną polityką dywidendy, opisaną w Prospekcie Emisyjnym Spółki, Zarząd LiveChat Software S.A. zarekomendował Walnemu Zgromadzeniu wypłatę całości zysku za poprzedni rok obrotowy w formie dywidendy.

Prognoza finansowa Grupy

Zarząd spółki nie opublikował prognoz finansowych na rok obrotowy 2018/19.

Czynniki mogące mieć wpływ na osiągnięte wyniki finansowe w kolejnych okresach

Najważniejsze czynniki wpływające na wyniki finansowe osiągnięte przez Grupę LiveChat Software:

- Liczba klientów korzystających z rozwiązania LiveChat, wybrane przez nich plany abonamentowe oraz liczba wykupionych stanowisk.
- Kurs USDPLN – Grupa realizuje przychody w dolarze amerykańskim, jednocześnie ponosi koszty działalności zarówno w dolarze amerykańskim, jak i polskim złotym.
- Rozwój sytuacji ekonomicznej i gospodarczej na globalnym rynku, w szczególności na rynku amerykańskim.
- Sytuacja na globalnym rynku e-commerce.
- Zapotrzebowanie i stopień korzystania przez firmy z rozwiązań typu live chat.
- Działania firm oferujących konkurencyjne rozwiązania.
- Zmiany w funkcjonowaniu oraz cykliczność kanałów pozyskiwania klientów.
- Wprowadzenie na rynek nowych produktów, ewentualny sukces ich komercjalizacji oraz szybkość pozyskiwania nowych klientów dla tych rozwiązań.

Podstawowe wskaźniki*

W I kwartale roku finansowego 2018/19 podstawowe czynniki finansowe Grupy kształtowały się następująco:

Rentowność sprzedaży brutto wyniosła 84,3%, rentowność EBITDA 72,0%, rentowność na działalności operacyjnej (EBIT) 69,0% a rentowność netto 55,8%.

W tym okresie rentowność kapitałów własnych (ROE) wyniosła 86,5% a rentowność aktywów (ROA) 80,8%.

W ocenie Zarządu uzyskane rentowności są bardzo wysokie i w kolejnych okresach pozostaną na zbliżonym, wysokim poziomie.

	Q1 2018/19	Q1 2017/18
Rentowność sprzedaży brutto	84,3%	78,9%
Rentowność EBITDA	72,0%	66,2%
Rentowność operacyjna	69,0%	63,7%
Rentowność netto	55,8%	51,3%
Rentowność kapitałów własnych	86,5%	80,6%
Rentowność aktywów	80,8%	77,2%
Wskaźnik płynności bieżącej	12,2	20,3
Wskaźnik płynności szybkiej	12,2	20,2
Wskaźnik płynności gotówkowej	10,3	18,1

* Definicje wskaźników zamieszczone zostały na str. 27

Informacje o akcjach i akcjonariacie

Struktura kapitału zakładowego

Na dzień sporządzenia raportu na kapitał zakładowy Spółki składało się 25.750.000 (dwadzieścia pięć milionów siedemset pięćdziesiąt tysięcy) wyemitowanych i w pełni opłaconych akcji zwykłych na okaziciela w tym: 25.000.000 (dwadzieścia pięć milionów) akcji serii A i 750.000 (siedemset pięćdziesiąt tysięcy) akcji serii B. Wartość nominalna każdej akcji Spółki wynosi 0,02 (dwa grosze) zł.

Zmiany w strukturze akcjonariatu

W trakcie I kwartału roku finansowego 2018/19 nie doszło do zmian w strukturze znaczących akcjonariuszy Spółki.

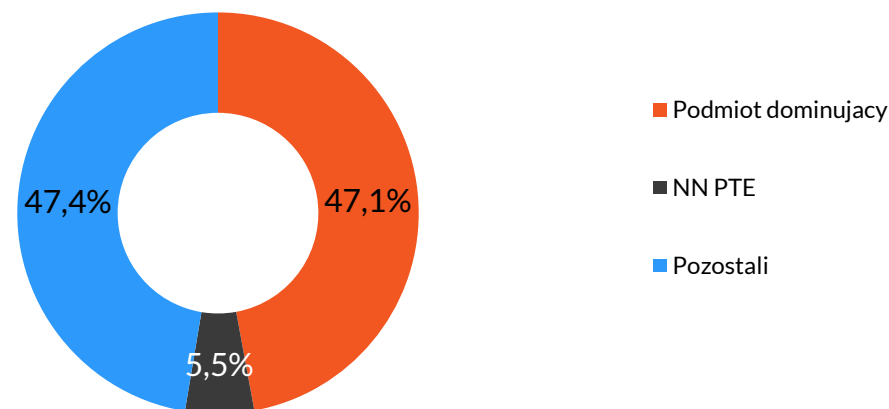
Struktura akcjonariatu

Akcjonariusz	Liczba głosów na WZ	Udział w głosach na WZ
Nationale-Nederlanden Powszechnie Towarzystwo Emerytalne	1 425 000	5,53%
Porozumienie akcjonariuszy – Podmiot dominujący, w tym powyżej 5 proc:	12 129 282	47,10%
Mariusz Ciepty	4 010 000	15,57%
Maciej Jarzębowski	3 010 000	11,69%
Jakub Sitarz	3 010 000	11,69%
Pozostali	12 195 718	47,36%
RAZEM	25 750 000	100,00%

Niektórzy Akcjonariusze zawarli porozumienie co do wspólnego głosowania:

Porozumienie Akcjonariuszy Podmiot Dominujący, które tworzą: Mariusz Ciepty, Urszula Jarzębowska, Jakub Sitarz, Maciej Jarzębowski, Szymon Klimczak, Krzysztof Górski.

Stan na 30 czerwca 2018 r. i 28 sierpnia 2018 r.



Władze Grupy Kapitałowej

Skład osobowy Zarządu Spółki

Na dzień sporządzania sprawozdania Zarząd LiveChat Software S.A. był dwuosobowy a w jego skład wchodził:

Imię i nazwisko	Funkcja
Mariusz Ciepły	Prezes Zarządu
Urszula Jarzębowska	Członek Zarządu

W trakcie I kwartału 2018 roku finansowego nie zaszły żadne zmiany w składzie Zarządu.

Mariusz Ciepły jest jednym z założycieli i głównych akcjonariuszy spółki LiveChat Software. Funkcję Prezesa Zarządu pełni od 2010 r. Posiada wykształcenie wyższe (z tytułem magistra inżyniera informatyki), ukończył informatykę (specjalizacja: inżynieria systemów informatycznych) na Wydziale Elektroniki Politechniki Wrocławskiej we Wrocławiu. Jest też członkiem rad nadzorczych spółek Time Solutions sp. z o.o. oraz Wakepark S.A.

Urszula Jarzębowska od 2010 r. pełni funkcję Członka Zarządu LiveChat Software S.A. Ze spółką jest związana od 2002 r. Posiada wykształcenie wyższe magisterskie, ukończyła Uniwersytet Ekonomiczny im. Oskara Langego we Wrocławiu na Wydziale Gospodarki Narodowej, gdzie pracę magisterską obroniła w Katedrze Rachunkowości i Controlingu Przedsiębiorstw. W trakcie pracy zawodowej ukończyła także studia podyplomowe na kierunku Controling w Wyższej Szkole Bankowej we Wrocławiu oraz na kierunku Międzynarodowe Standardy Rachunkowości (MSR/MSSF) na Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie. Doświadczenie zbierała m.in. w firmach Bankier.pl oraz Internet Works.

Wysokość wynagrodzeń

Wynagrodzenie osób wchodzących w skład Zarządu LiveChat Software S.A. pobierane w okresie od 1 kwietnia 2018 r. do 30 czerwca 2018 r.:

Nazwisko i imię	Funkcja	Wynagrodzenie
Mariusz Ciepły	Prezes Zarządu	54 000
Urszula Jarzębowska	Członek Zarządu	36 000
RAZEM	-	90 000



Władze Grupy Kapitałowej

Skład osobowy Rady Nadzorczej

W trakcie I kwartału 2018 roku finansowego nie zaszły żadne zmiany w składzie Rady Nadzorczej, na dzień 30 czerwca 2018 r. skład Rady Nadzorczej LiveChat Software S.A. wyglądał następująco:

Imię i nazwisko	Funkcja
Maciej Jarzębowski	Przewodniczący Rady Nadzorczej
Marcin Mańdziak	Członek Rady Nadzorczej
Jakub Sitarz	Członek Rady Nadzorczej
Marta Ciepła	Członek Rady Nadzorczej
Michał Markowski	Członek Rady Nadzorczej

Maciej Jarzębowski posiada wykształcenie średnie (technik zbiorowego żywienia). Ukończył Technikum Gastronomiczne we Wrocławiu. W latach 1999 – 2001 pełnił funkcję Prezesa Zarządu w spółce Bankier.pl, w okresie 2001-2006 był Prezesem Zarządu spółki Internet Works. Do 2010 r. pełnił funkcję Prezesa Zarządu w LiveChat Software S.A.

Jakub Sitarz posiada wykształcenie wyższe magisterskie. Ukończył Informatykę na Wydziale Elektroniki Politechniki Wrocławskiej we Wrocławiu. Pełni funkcję kluczowego doradcy do spraw technologii.

Marta Ciepła jest absolwentką Uniwersytetu Przyrodniczego we Wrocławiu oraz studiów podyplomowych z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi. Od ponad dziesięciu lat związana rynkiem IT w zakresie rekrutacji i selekcji kadry IT. HR manager odpowiedzialny za doradztwo w zakresie budowania zespołów poszczególnych działów spółki.

Michał Markowski jest absolwentem Politechniki Wrocławskiej, gdzie ukończył równoległe informatykę oraz zarządzanie finansami. Na tej uczelni uzyskał również doktorat z dziedziny Informatyki. Uzyskał międzynarodowe kwalifikacje z dziedziny finansów – ACCA.

Karierę zawodową zaczynał w 2003 roku prowadząc własny biznes i tworząc autorskie oprogramowanie do zarządzania szkołami. W latach 2007 – 2010 był odpowiedzialny w firmie InsERT za tworzenie oprogramowania finansowo – kadrowego dla małych i średnich firm. W Deloitte, w latach 2010 – 2012 prowadził projekty z dziedziny modelowania finansowego i due diligence. Następnie od maja 2012 doradzał Ministrowi Skarbu Państwa m.in. przy projekcie konsolidacji sektora chemicznego (powstanie Grupy Azoty) oraz tworzył Program Inwestycje Polskie (obecnie Polski Fundusz Rozwoju). W latach 2014 – 2016 odpowiedzialny za strategię Giełdy Papierów Wartościowych. Od października 2016 prowadzi transakcje M&A w ProService Finteco.

Michał Markowski spełnia kryteria niezależnego Członka Rady Nadzorczej.

Marcin Mańdziak posiada wykształcenie wyższe magisterskie. Jest absolwentem Prawa na Wydziale Prawa Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego. Od 10 lat związany z rynkiem kapitałowym. Był współtwórcą oraz długoletnim wiceprezesem zarządu M.W. Trade S.A., która jako pierwsza przeniosła notowania z rynku Newconnect na rynek główny GPW. Od 2013 roku prezes i główny akcjonariusz EFM S.A. Jednocześnie prowadzi firmę Arandela Marcin Mandziak, świadczącą usługi doradcze. Członek Rady Nadzorczej Venture Incubator SA. Marcin Mańdziak spełnia kryteria niezależnego Członka Rady Nadzorczej.

Akcje w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących

Poniższa tabelka przedstawia liczbę akcji będących w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących na dzień przekazania raportu.

Imię i nazwisko	Funkcja	Liczba akcji
Mariusz Ciepły	Prezes Zarządu	4 010 000
Urszula Jarzębowska	Członek Zarządu	1 210 250
Maciej Jarzębowski	Przewodniczący Rady Nadzorczej	3 010 000
Jakub Sitarz	Członek Rady Nadzorczej	3 010 000

Oświadczenie Zarządu

Wrocław, 28 sierpnia 2018 r.

Niniejsze sprawozdanie finansowe grupy kapitałowej LiveChat Software za I kwartał roku finansowego zakończonego w dniu 30 czerwca 2018 r. zostało zatwierdzone w dniu 28 sierpnia 2018 r.



Prezes Zarządu Mariusz Ciepły



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska

Wrocław, 28 sierpnia 2018 r.

Niniejsze sprawozdanie finansowe LiveChat Software S.A. za I kwartał roku finansowego zakończonego w dniu 30 czerwca 2018 r. zostało zatwierdzone w dniu 28 sierpnia 2018 r.



Prezes Zarządu Mariusz Ciepły



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska

Słowniczek pojęć

Wskaźniki finansowe oraz pojęcia i skróty branżowe

Wskaźnik		Wyszczególnienie
EBITDA	=	Zysk (strata) operacyjny + amortyzacja
Rentowność sprzedaży brutto	=	$\frac{\text{Zysk brutto ze sprzedaży}}{\text{Przychody ze sprzedaży netto}}$
Rentowność operacyjna	=	$\frac{\text{Zysk (strata) operacyjny}}{\text{Przychody ze sprzedaży netto}}$
Rentowność EBITDA	=	$\frac{\text{EBITDA}}{\text{Przychody ze sprzedaży netto}}$
Rentowność netto	=	$\frac{\text{Zysk (strata) netto okresu sprawozdawczego}}{\text{Przychody ze sprzedaży netto}}$
Rentowność kapitału własnego (ROE)	=	$\frac{\text{Zysk (strata) netto za ostatnie 12 miesięcy}}{\text{Kapitał własny}}$
Rentowność aktywów (ROA)	=	$\frac{\text{Zysk (strata) netto za ostatnie 12 miesięcy}}{\text{Aktywa całkowite}}$
Wskaźnik płynności bieżącej	=	$\frac{\text{Aktywa obrotowe}}{\text{Zobowiązania krótkoterminowe}}$
Wskaźnik płynności szybkiej	=	$\frac{\text{Aktywa obrotowe} - \text{Zapasy}}{\text{Zobowiązania krótkoterminowe}}$
Wskaźnik płynności gotówkowej	=	$\frac{\text{Środki pieniężne i ich ekwiwalenty}}{\text{Zobowiązanie krótkoterminowe}}$



LiveChat