



# Raport kwartalny LiveChat Software za okres 9 miesięcy zakończony 31 grudnia 2018 r.

Data zatwierdzenia: 26 lutego 2019 r.

Data publikacji: 26 lutego 2019 r.

# Sprawozdanie Zarządu z działalności GK 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 trzech kwartałach roku finansowego Grupa Kapitałowa LiveChat Software zanotowała 79,9 mln zł przychodów i 42,1 mln zł skonsolidowanego zysku netto. Są to wyniki odpowiednio o 20,3% i 18,6% wyższe od zanotowanych przed rokiem. W samym III kwartale Grupa osiągnęła 27,8 mln zł przychodów i 13,7 mln zł zysku netto - to również wyniki lepsze niż zanotowane przed rokiem (o ok 22% i 11%).

Minione trzy kwartały to okres dynamicznego rozwoju organizacji Grupy Kapitałowej. Zatrudnienie wzrosło z 79 osób do blisko 140 osób, co jest związane głównie ze zwiększeniem zespołu pracującego nad rozwojem flagowego produktu "LiveChat", jak również pracami nad kolejnymi produktami.

Wprowadzenie nowych opcji i możliwości do LiveChat, pozwoli temu narzędziu jeszcze lepiej odpowiadać na potrzeby i wymagania użytkowników. Umożliwi też jego sprawniejszą integrację z innymi rozwiązaniami i kanałami komunikacji.

Zwiększenie zatrudnienia przekłada się na wzrost kosztów działalności, pomimo to LiveChat Software nadal generuje bardzo wysokie marże operacyjne. W okresie I-III kwartał rentowność sprzedaży brutto wyniosła 83,3%, marża operacyjna 65,1%, a marża netto 52,8%.

Co więcej, Grupa utrzymuje zdolność do sprawnego generowania gotówki. W ciągu dziewięciu miesięcy przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej wyniosły 46,4 mln zł. Doskonała sytuacja finansowa pozwoliła Zarządowi, po akceptacji przez Radę Nadzorczą, zdecydować o wypłacie zaliczki na poczet przewidywanej dywidendy. Na koniec III kwartału roku obrotowego Grupa dysponowała gotówką w wysokości 34,5 mln zł. Zarząd podtrzymuje politykę dywidendową, która zakłada przeznaczanie na dywidendę całego zysku (pod warunkiem, że nie pojawią się inwestycje, które zapewniłyby Akcjonariuszom wyższą stopę zwrotu), zamierza też w przyszłości kontynuować wypłatę zaliczek analogicznie do poprzedniego roku.

Na koniec III kwartału z rozwiązania LiveChat korzystało 26.010 klientów, czyli o 12,5% więcej niż rok wcześniej. Liczba klientów LiveChat nadal pozostaje ważnym wskaźnikiem rozwoju biznesu Spółki, jednak należy zwrócić uwagę, że przychód na jednego klienta (ARPU) może bardzo się różnić w zależności od wybranego planu abonamentowego i liczby wykupionych licencji. Liczba klientów LiveChat rosła w każdym, poszczególnym miesiącu poprzedniego roku - jednak roczna dynamika wzrostu jest niższa niż w poprzednich latach. Spółka podejmuje działania, które mają na celu zmianę tej tendencji. Należy jednak podkreślić, że przychody Spółki rosły w tym okresie szybciej niż liczba klientów.

Na wzrost liczby klientów LiveChat w przyszłych okresach wpływ może mieć rozwój tego produktu, w tym m.in. nowe funkcjonalności LiveChat i jego integracje z zewnętrznymi narzędziami. Ich wprowadzenie będzie możliwe m.in. dzięki nowej wersji produktu LiveChat, która jest efektem ponad dwuletnich prac rozwojowych, obejmujących także projekt chat.io. W chwili zatwierdzenia niniejszego raportu do publikacji, nowa wersja LiveChat znajduje się na etapie "soft launch" i korzysta z niej ok. tysięcy klientów.

Równocześnie Spółka rozwija nowe produkty: ChatBot, KnowledgeBase oraz HelpDesk. Rozpoczęcie monetyzacji produktu HelpDesk zaplanowane jest na I kwartał 2019/20 roku finansowego (kwiecień - czerwiec).

W sierpniu 2018 r. Spółka rozpoczęła przegląd opcji strategicznych. Jego celem jest wybór najkorzystniejszego sposobu realizacji celu długoterminowego - zdobycia pozycji globalnego lidera rynku oprogramowania live chat. Do momentu publikacji tego sprawozdania nie podjęto decyzji co do wyboru konkretnej opcji strategicznej a przegląd opcji jest kontynuowany.

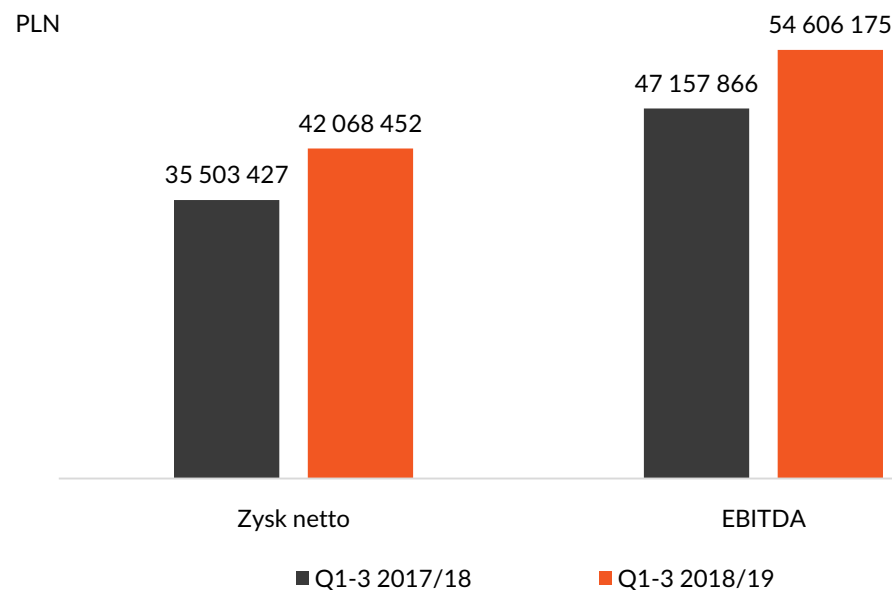
# Podsumowanie operacyjne

## Wybrane skonsolidowane dane finansowe

[PLN]	Q1-3 2018/19	Q1-3 2017/18	Zmiana
Przychody ze sprzedaży	79 875 386	66 443 988	20%
EBITDA	54 606 175	47 157 866	16%
Zysk na działalności operacyjnej	52 008 698	45 379 519	15%
Zysk brutto	52 133 327	44 099 863	18%
Zysk netto	42 068 452	35 503 427	18%
Przepływy pieniężne netto	4 336 160	-4 108 751	-206%
z działalności operacyjnej	46 356 145	36 020 131	29%
z działalności inwestycyjnej	-7 772 485	-3 821 382	103%
z działalności finansowej	-34 247 500	-36 307 500	-6%
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Zysk (strata) na jedną akcję zwykłą	1,63	1,38	18%

[PLN]	Q3 2018/19	Q3 2017/18	Zmiana
Przychody ze sprzedaży	27 779 615	22 830 143	22%
EBITDA	17 909 569	16 041 994	12%
Zysk na działalności operacyjnej	16 966 643	15 543 022	9%
Zysk brutto	17 006 719	15 420 560	10%
Zysk netto	13 740 063	12 407 451	11%
Przepływy pieniężne netto	14 666 304	12 123 261	21%
z działalności operacyjnej	17 596 730	13 666 124	29%
z działalności inwestycyjnej	-2 930 426	-1 542 863	90%
z działalności finansowej	0	0	-

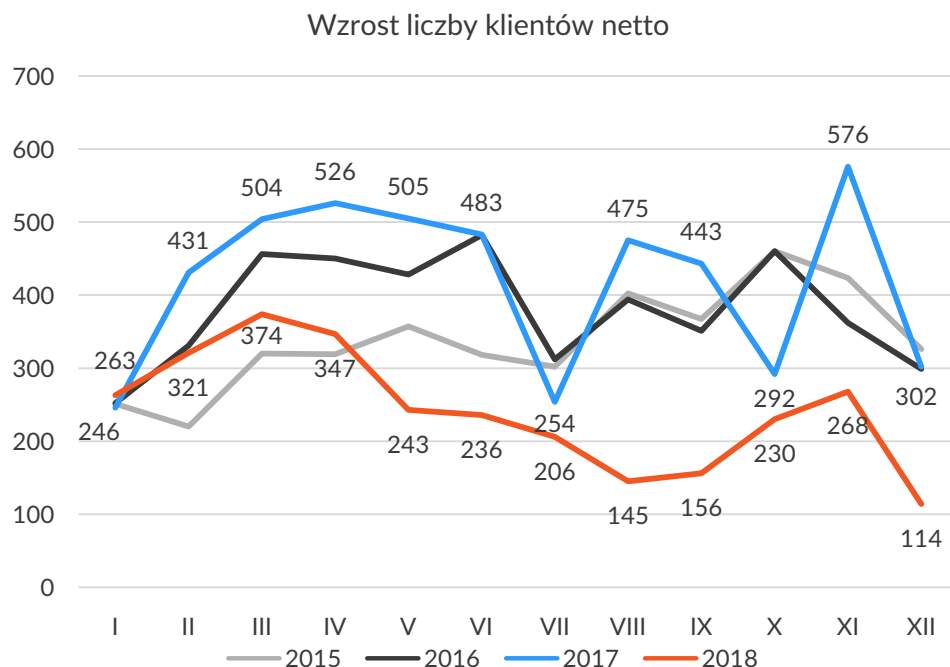
[PLN]	31 grudnia 2018 r.	31 marca 2018 r.	Zmiana
Aktywa razem	59 801 149	48 643 508	23%
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	6 624 349	3 409 595	94%
Zobowiązania długoterminowe	0	0	-
Zobowiązania krótkoterminowe	6 624 349	3 409 595	94%
Kapitał własny	53 176 800	45 233 913	18%
Kapitał zakładowy	515 000	515 000	0%
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Wartość księgowa na jedną akcję	2,07	1,76	18%



# Podsumowanie operacyjne

## Najważniejsze wydarzenia

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



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 2018 roku kalendarzowego Spółka obsługiwała 26.010 płaćcych klientów rozwiązania LiveChat, wobec 23.107 klientów przed rokiem.

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.

7 sierpnia 2018 r. Akcjonariusze Spółki podjęli decyzję o podziale zysku za rok obrotowy zakończony 31 marca 2018 r., zgodnie z którą Spółka wypłaciła dywidendę w wysokości 45.577.500 zł, pozostała część zysku w kwocie 2.495.833,49 zł została przeznaczona na kapitał zapasowy.

14 sierpnia 2018 r. Grupa zrealizowała transakcję nabycia domeny helpdesk.com. Zakup domeny jest konsekwencją realizacji działań związanych z rozbudową oferty produktowej. Spółka planuje rozpoczęcie prac nad uruchomieniem nowego produktu w obszarze komunikacji z klientem. Następnie 20 września 2018 r. Grupa zrealizowała transakcję nabycia domeny chatbot.com. Zakup domeny był konsekwencją realizacji działań związanych z rozbudową oferty produktowej Grupy. Obie domeny będą stanowić istotne wsparcie dla strategii marketingowej Spółki.

24 sierpnia 2018 r. Zarząd Spółki podjął decyzję o rozpoczęciu przeglądu opcji strategicznych wspierających dalszy rozwój działalności Grupy. Przegląd opcji ma na celu wybór najkorzystniejszego sposobu realizacji długoterminowego celu Spółki, którym jest rozwój Grupy prowadzący do uzyskania pozycji globalnego lidera rynku oprogramowania typu live chat oraz związanych z nim usług obsługi klientów, w tym usług wsparcia, poprzez analizę sposobów, które mogą w istotny sposób wpłynąć na obecny model biznesowy Grupy.

Na początku 2019 roku kalendarzowego (Dzień Wypłaty - 9 stycznia) Spółka wypłaciła zaliczkę na poczet spodziewanej dywidendy z zysku za aktualny rok finansowy. Na wypłatę przeznaczono 13.905 mln zł, co oznaczało wypłatę w wysokości 0,54 zł na akcję.

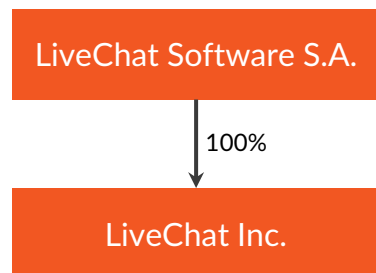
W IV kwartale roku finansowego Zarząd podjął decyzję o zaprzestaniu wspierania produktu chat.io., co zostanie zrealizowane w I kwartale przyszłego roku finansowego. Decyzja ma związek z wykorzystaniem osiągnięć i doświadczeń z tego projektu w kolejnej wersji produktu LiveChat. Chat.io był dla Spółki bazą do prac rozwojowych nad nową wersją głównego produktu firmy. Rozwój chat.io w warunkach biznesowych, pozwolił Spółce wyeliminować ryzyko związane z wprowadzaniem drastycznych zmian w głównym produkcie. Zespół uzyskał także pewność, że wdrożone rozwiązania i technologia są dobrze odbierane przez użytkowników

W związku z powyższym, Spółka przewiduje, że poniesione nakłady na aplikację chat.io zostaną zwrócone poprzez zwiększenie funkcjonalności, a co za tym idzie i przychodów ze sprzedaży aplikacji LiveChat. W związku z tym Zarząd nie planuje żadnych odpisów związanych z zakończeniem wsparcia projektu.

# Opis organizacji Grupy Kapitałowej LiveChat Software

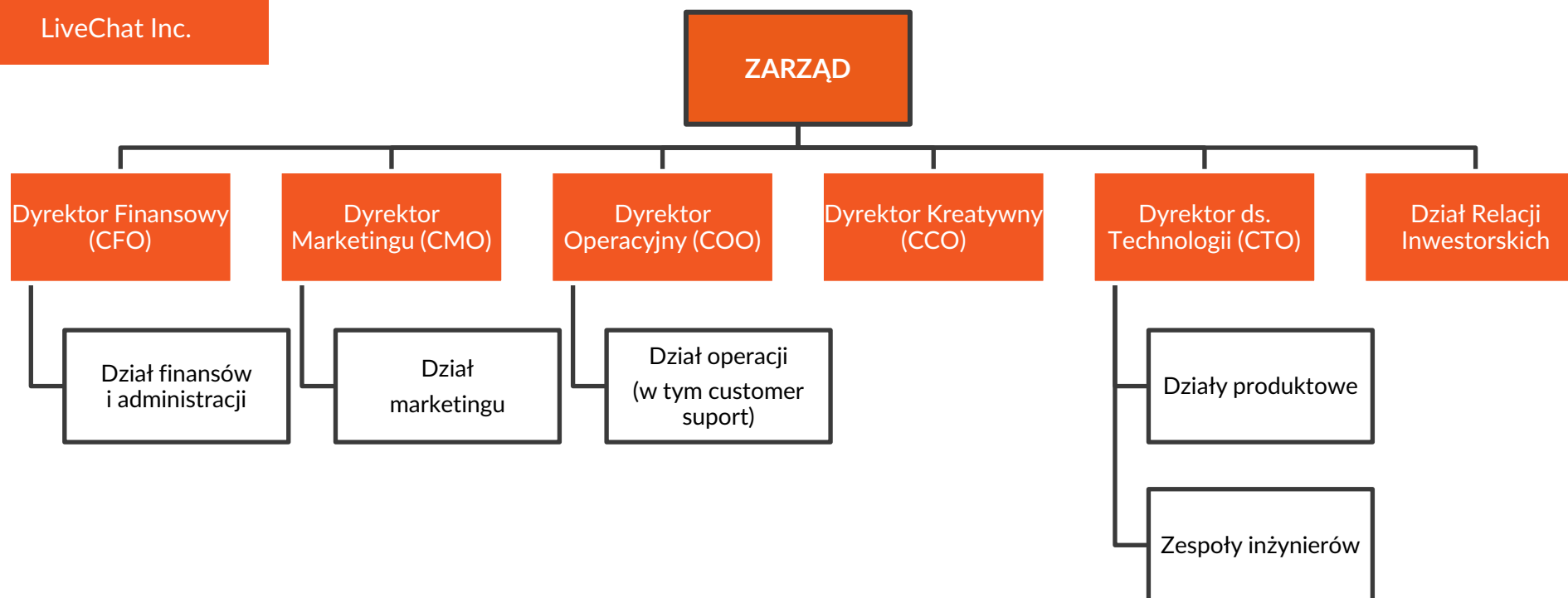
## Struktura Grupy LiveChat Software

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 aktualną strukturę organizacyjną Grupy LiveChat Software:



# 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: ChatBot (platforma do tworzenia chatbotów), KnowledgeBase (aplikacja do tworzenia baz wiedzy), HelpDesk (rozwiązanie wspierające komunikację biznesową z klientami, poprzez różne kanały komunikacji tekstowej).

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.

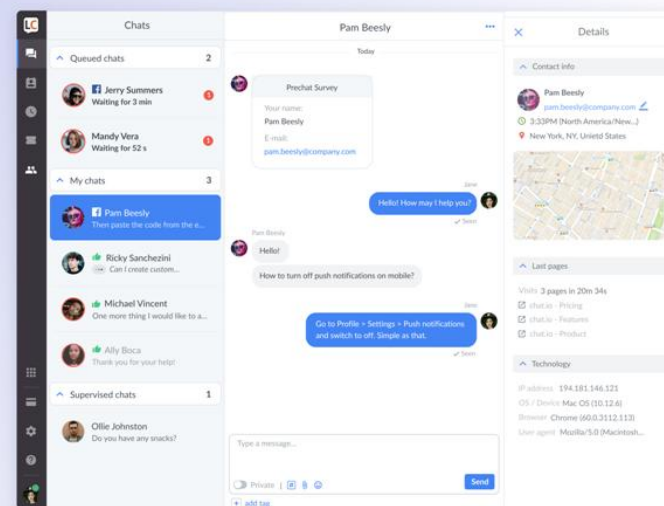
Dzięki zastosowaniu odpowiedniej polityki marketingowej, w tym cenowej, produkt LiveChat jest głównie skierowany do średnich i małych przedsiębiorstw, jednak Spółka podejmuje działania mające na celu szersze dotarcie do podmiotów o większej skali działalności, m.in. poprzez rozwój produktów, wprowadzanie 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 ChatBot i KnowledgeBase. 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 oprogramowania - głównie Capterra, GetApp, SoftwareAdvise - będących dla Spółki jednym z ważniejszych kanałów pozyskiwania klientów. W wyniku przejścia 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

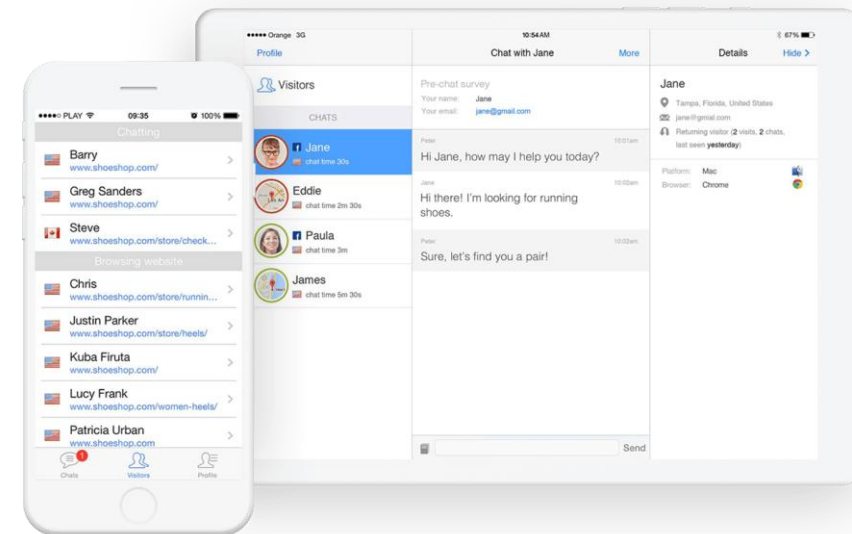
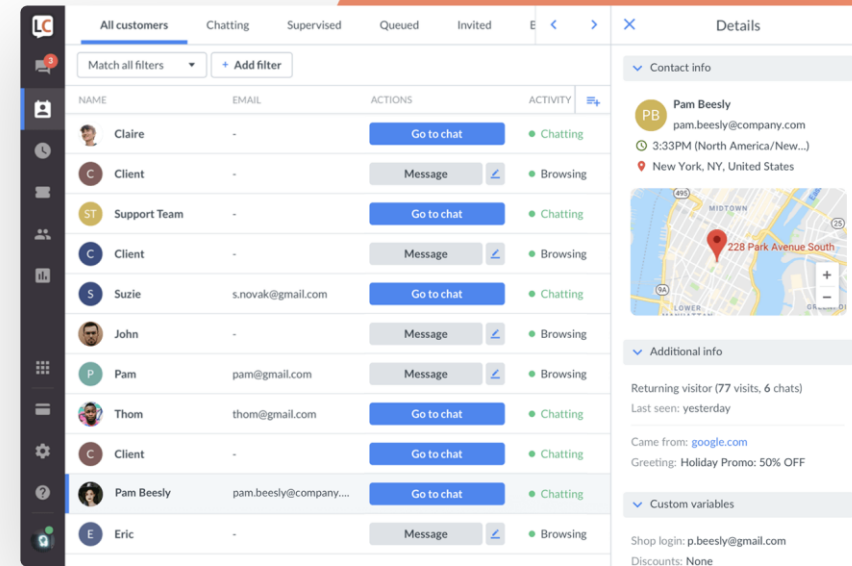
Produkt LiveChat to narzędzie, które służy do szybkiego kontaktu klientów z firmą poprzez aplikację chat na stronie internetowej. Rozwiązanie wykorzystywane jest przede wszystkim do prowadzenia działań customer service oraz sprzedaży online.

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 przykładą 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 ChatBot. 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

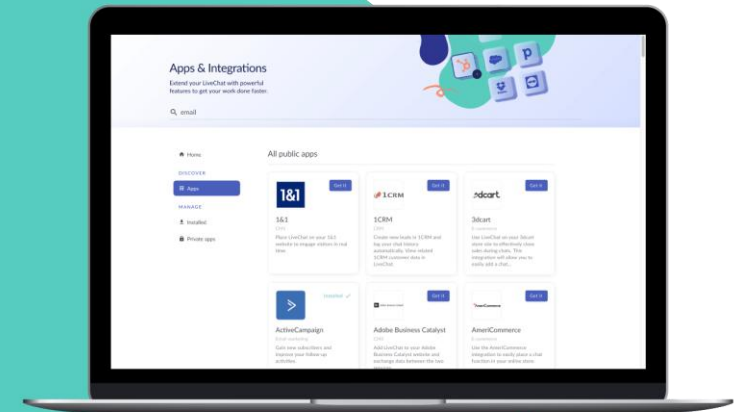
Pomysł na zmianę kierunku rozwoju produktu LiveChat jest odpowiedzią na rosnącą liczbę jednostkowych wymagań użytkowników względem aplikacji. Aby sprostać i wyprzedzić oczekiwania klientów, LiveChat Software buduje wokół swojego rozwiązania ekosystem.

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. Kolejna 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.

Dalszy rozwój LiveChat jako platformy będzie możliwy dzięki oddaniu do dyspozycji użytkowników nowej wersji tego produktu, opartego na doświadczeniach projektu chat.io. Nowa wersja LiveChat umożliwia m.in. łatwe integracje z różnymi kanałami komunikacji i aplikacjami, czy otwarcie się na personalizację produktu przez klientów z wykorzystaniem API.





# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## ChatBot

ChatBot 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.

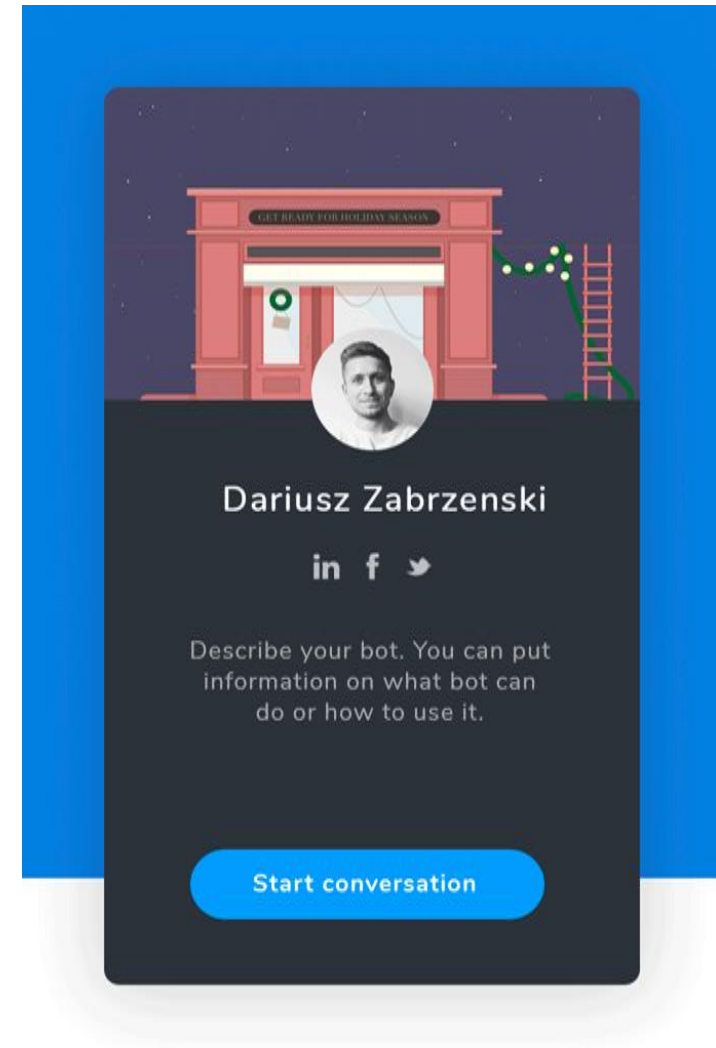
Boty tworzone są poprzez przygotowanie szczegółowego scenariusza konwersacji w formie 'drzewa'. Opiera się ono na metodzie drag&drop, jest intuicyjne i proste, przez co dostępne także dla osób, które nie mają specjalistycznej wiedzy programistycznej.

Chatboty, tworzone poprzez ChatBot, 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.

ChatBot 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 ChatBot są właściwie nieograniczone ze względu na udostępnienie przez firmę API aplikacji.

Sprzedaż ChatBot 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, Adidas, czy Intuit. Obecnie Spółka nie raportuje liczby aktywnych użytkowników tego rozwiązania.

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



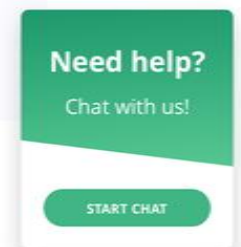
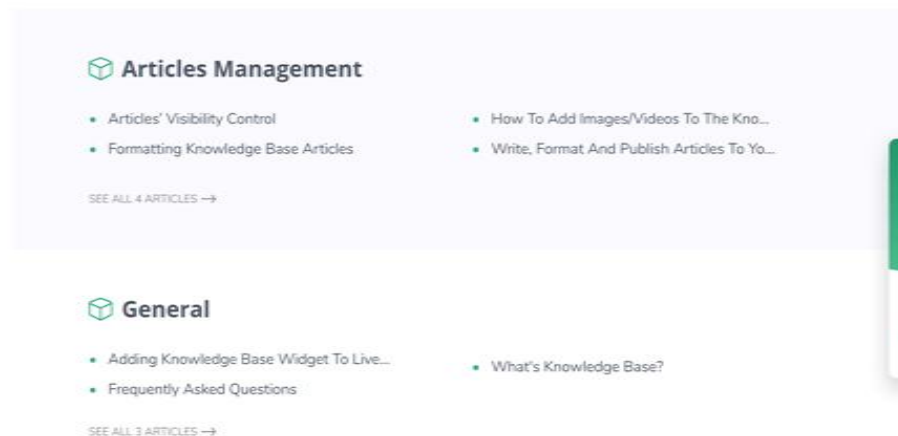
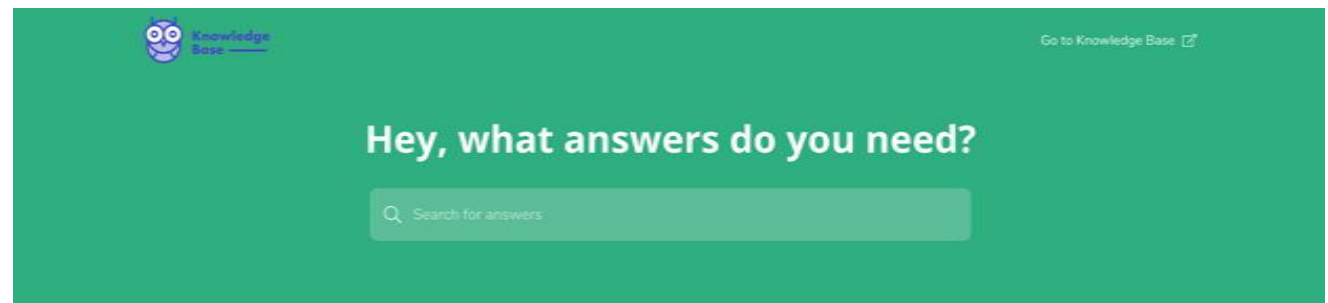
# Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## 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

## HelpDesk

HelpDesk to rozwiązanie, które ma wspierać komunikację biznesową z klientem poprzez różne kanały. W szczególności HelpDesk pomaga zarządzać tzw. "Ticketami", czyli sprawami zgłaszanymi przez klientów za pośrednictwem różnych kanałów komunikacji tekstowej (np. mail, live chat).

Produkt będzie systematycznie rozbudowywany, a jego wizja docelowo zakłada jak największą automatyzację takich procesów. Wśród funkcji oferowanych przez HelpDesk będzie wsparcie dla pracy w zespołach, grupowanie i tagowanie ticketów, ocena satysfakcji konsumentów, a także raportowanie i analiza danych. HelpDesk będzie stanowił rozwiązanie konkurencyjne dla takich produktów jak m.in. Zendesk, FreshDesk, ZOHO Desk, HappyFox, czy HelpScout i stanowić będzie wartościowe uzupełnienie oferty Spółki.

Komercyjna premiera HelpDesk jest planowana w I kwartale 2019/2020 roku finansowego (kwiecień - czerwiec). Produkt jest oferowany za pośrednictwem domeny helpdesk.com.

Szczegóły dotyczące produktu, dostępne są tutaj: <https://www.helpdesk.com/>

The screenshot displays the LiveChat HelpDesk interface. On the left is a dark sidebar with navigation icons for Chats, Customers, Archives, Tickets, Agents, and Reports. The main area is divided into two sections: 'Tickets' and 'Open tickets (10)'. The 'Tickets' section shows a list of ticket statuses: Tickets to handle (245), Open, Pending, Solved, and Spam. The 'Open tickets' section features a search bar and a table of tickets.

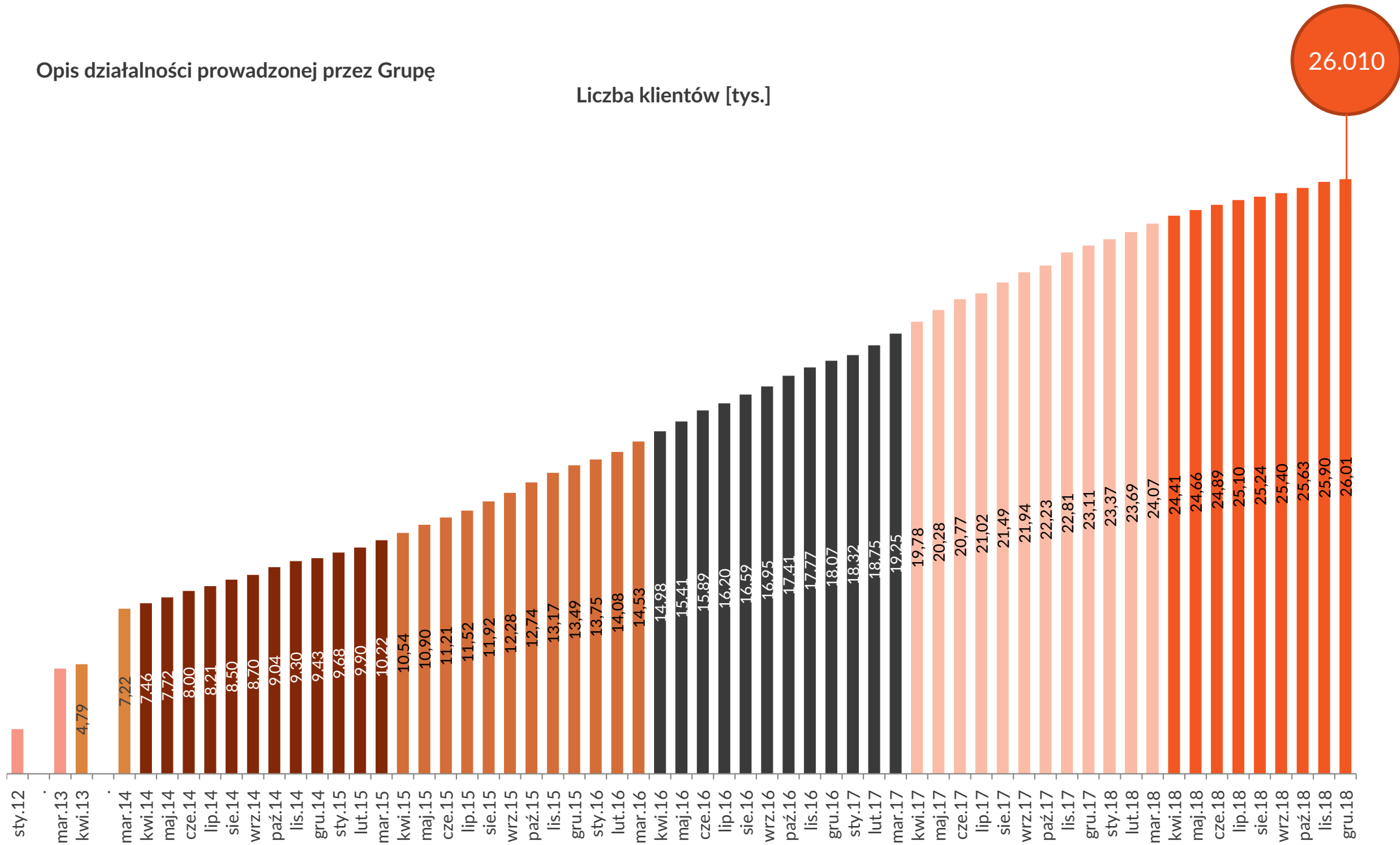
REQUESTER	SUBJECT	ASSIGNEE	UNREPLIED SINCE
Bettina Webb bettinawebb@mail.com	{AA-2909} Chat follow-up - iOS app issue	unassigned	Thu 13, Jan 2018
WEBET24/7 user@gmail.com	{KG} Logs for license 7521541 - agent info@we...	unassigned	Mon 13, Feb 2018
christie@livechatinc.com user@gmail.com	{Trello - KNOWN ISSUES} Issue with prechat...	Jason Statham	Web 13, Mar 2018
Emma user@gmail.com	{KK}Bug report - Chat bubble on mobile not...	Bruce	Sat 13, Apr 2018
Customer customer@gmail.com	{MK - Trello}Greings setup overlay	Pam Beesley	Sun 13, May 2018
Derrick Mitchell derrickmitchell@gmail...	Love your content (and a proposal)	unassigned	Mon 13, Jun 2018
Viola Greer user@gmail.com	Infinity Telecoms - HelpDesk Case Study	unassigned	Tue 13, Jul 2018
Derrick Shelton derrickkkk@gmail.com	ESO Support Customer Satisfaction Survey	Bruce	yesterday 16:43
WEBET24 user@gmail.com	{KG} Logs for license 4626548 - agent info@we...	Jason Statham	10 minutes ago

The screenshot shows a ticket conversation for Ticket ID: 0218V. The client, Tom, asks: "Can I make a return if the product is unpacked?". A supervisor, Peter, responds: "We can accept the return but we can't cover the shipping costs." An agent, John, responds: "Hi Tom, you can make a return but you need to cover the shipping costs." Below the responses is a text input field for internal comments and a 'Submit' button.

# 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”

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 światowych producentów oprogramowania live chat jest stosunkowo stabilna. Zgodnie z raportem przygotowanym przez Spółkę Chat Shop i obejmującą 88 najważniejszych dostawców technologii live chat, udział LiveChat w grupie 1 mln największych stron internetowych, kształtuje się na poziomie 11%. Liderem rynku pozostaje Zendesk Chat (27%), istotną pozycję rynkową zajmuje również tawk.to (15%). W czołowej 10-tce dostawców znajdują się również takie firmy jak: HubSpot, JivoSite, Rocket Chat, Olark, LivePerson, Drift i SmartSupp.

Zgodnie ze wspomnianym badaniem, największym rynkiem live chat są Stany Zjednoczone, gdzie tego typu rozwiązania działają na 1,112 mln stron internetowych. Drugie miejsce zajmuje Rosja z ponad 232 tys. stronami internetowymi z rozwiązaniami live chat. Kolejne pozycje należą do Brazylii i Wielkiej Brytanii (wartości poniżej 100 tys.).

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

	31.12.2017*	31.03.2018*	30.06.2018*	30.09.2018*	31.12.2018*
Zendesk Chat (płatne)	47.000	47.700	47.600	46.800	46.100
Wzrost kwartał do kwartału	+400	+700	-100	-800	-500
LiveChat (płatne)	23.107	24.065	24.891	25.398	26.010
Wzrost kwartał do kwartału	+1.170	+958	+826	+507	+612

\*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.

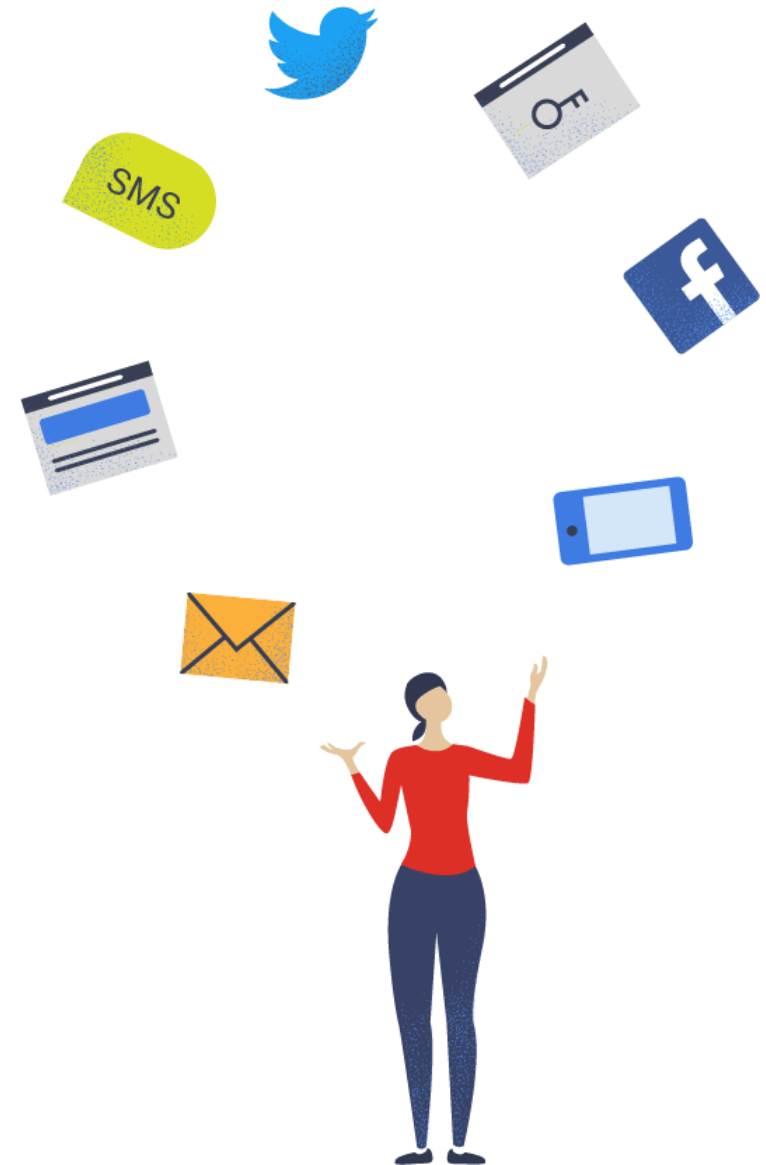
Dodatkowo pozycjonowanie produktu LiveChat w kategorii premium i budowanie pozycji rynkowej nie na konkurencji cenowej, lecz takich cechach jak różnorodność funkcji i integracji, jakość obsługi klienta, a także niezawodność i bezpieczeństwo danych, uodparnia spółkę na konkurencję popularnych, bezpłatnych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

### Transakcje z LiveChat, Inc.

LiveChat Software S.A. ma zawartą umowę z LiveChat, Inc., na mocy której spółka zależna zobowiązana jest do dalszej sprzedaży dostępu do systemu LiveChat klientom końcowym.

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.

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 9 miesięcy zakończony 31 grudnia 2018 r. przychody ze sprzedaży LiveChat, Inc. wyniosły 79.716.984 zł, a łączna wartość kosztów refakturowanych przez LiveChat, Inc. wyniosła 13.186.347 zł. W analogicznym okresie 2017 roku finansowego wartości te wyniosły odpowiednio: 66.125.155 zł oraz 12.176.646 zł. Wartość opisanej powyżej marży należnej spółce LiveChat Inc. wyniosła w bieżącym okresie 178.414 zł.

[PLN]	Q1-3 2018/19	Q1-3 2017/18
Przychody ze sprzedaży do LiveChat Inc	79 716 984	66 125 155
Koszty zakupionych usług od LiveChat Inc	13 186 347	12 176 646

## Informacje o transakcjach zawartych z podmiotami powiązanymi 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 31 grudnia 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 III kwartału 2018/19 roku obrotowego Spółka współpracowała na stałe ze 140 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 rosnąć. 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. ChatBot, KnowledgeBase oraz HelpDesk.

#### 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.

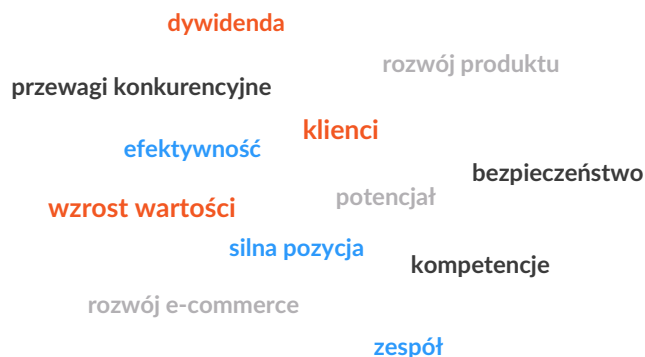
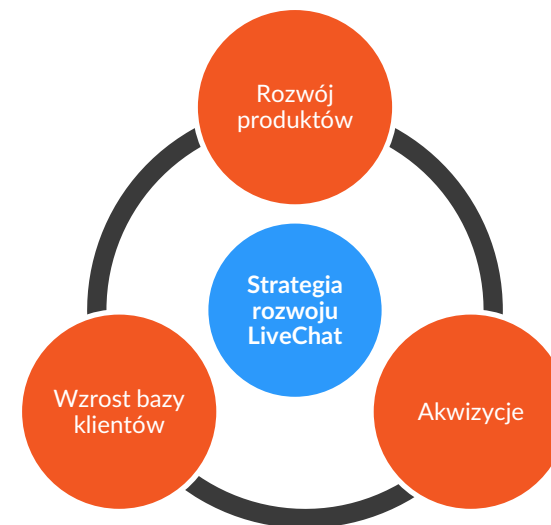
#### Wzrost bazy klientów

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]	Q1-3 2018/19	Q1-3 2017/18	Zmiana	Q3 2018/19	Q3 2017/18	Zmiana
<b>Przychody ze sprzedaży</b>	<b>79 875 386</b>	<b>66 443 988</b>	<b>20%</b>	<b>27 779 615</b>	<b>22 830 143</b>	<b>22%</b>
Koszt własny sprzedaży	13 375 728	10 851 186	23%	4 949 366	3 598 504	38%
<b>Zysk (strata) brutto ze sprzedaży</b>	<b>66 499 658</b>	<b>55 592 802</b>	<b>20%</b>	<b>22 830 248</b>	<b>19 231 639</b>	<b>19%</b>
Koszty sprzedaży	6 855 884	5 216 736	31%	2 505 377	1 660 728	51%
Koszty ogólnego zarządu	7 628 265	5 000 459	53%	3 349 996	2 029 023	65%
<b>Zysk (strata) ze sprzedaży</b>	<b>52 015 509</b>	<b>45 375 607</b>	<b>15%</b>	<b>16 974 876</b>	<b>15 541 887</b>	<b>9%</b>
Pozostałe przychody operacyjne	10 391	9 000	15%	4 390	3 000	46%
Pozostałe koszty operacyjne	17 201	5 088	238%	12 623	1 865	577%
<b>Zysk (strata) na działalności operacyjnej</b>	<b>52 008 698</b>	<b>45 379 519</b>	<b>15%</b>	<b>16 966 643</b>	<b>15 543 022</b>	<b>9%</b>
Przychody finansowe	124 719	95 403	31%	40 088	35 464	13%
Koszty finansowe	91	1 375 059	-100%	12	157 926	-100%
<b>Zysk (strata) przed opodatkowaniem</b>	<b>52 133 327</b>	<b>44 099 863</b>	<b>18%</b>	<b>17 006 719</b>	<b>15 420 560</b>	<b>10%</b>
Podatek dochodowy	10 064 874	8 596 437	17%	3 266 657	3 013 110	8%
<b>Zysk (strata) netto</b>	<b>42 068 452</b>	<b>35 503 427</b>	<b>18%</b>	<b>13 740 063</b>	<b>12 407 451</b>	<b>11%</b>

### Komentarz dotyczący czynników mających wpływ na wyniki finansowe

Podstawowy wpływ na wyniki osiągnięte przez Grupę ma liczba klientów korzystających z rozwiązania LiveChat. W pierwszych 9 miesiącach 2018/19 roku finansowego liczba klientów wzrosła o 12,5% r/r.

Istotny wpływ na wynik ma również kurs dolara amerykańskiego, który w raportowanym okresie wynosił średnio 3,68 USD/PLN, w porównaniu do 3,69 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.

# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników skonsolidowanych

### Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

[PLN]	31 grudnia 2018 r.	31 marca 2018 r.	Zmiana
<b>Aktywa trwałe</b>	<b>16 861 249</b>	<b>11 438 626</b>	<b>47%</b>
Rzeczowe aktywa trwałe	1 518 638	1 230 790	23%
Pozostałe wartości niematerialne	12 627 620	8 462 892	49%
Należności długoterminowe	154 372	187 690	-18%
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	470 242	313 937	50%
Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	2 090 377	1 243 318	68%
<b>Aktywa obrotowe</b>	<b>42 939 900</b>	<b>37 204 881</b>	<b>15%</b>
Zapasy	0	0	-
Należności z tytułu dostaw i usług	645 232	577 720	12%
Pozostałe należności	7 773 283	6 334 169	23%
Środki pieniężne i ich ekwiwalenty	34 469 967	30 133 807	14%
Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	51 418	159 186	-68%
<b>Aktywa ogółem</b>	<b>59 801 149</b>	<b>48 643 508</b>	<b>23%</b>

W strukturze aktywów dominują aktywa płynne. Wskaźniki płynności pozostają na bardzo wysokim poziomie i zostały przedstawione w tabeli na str. 22.

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

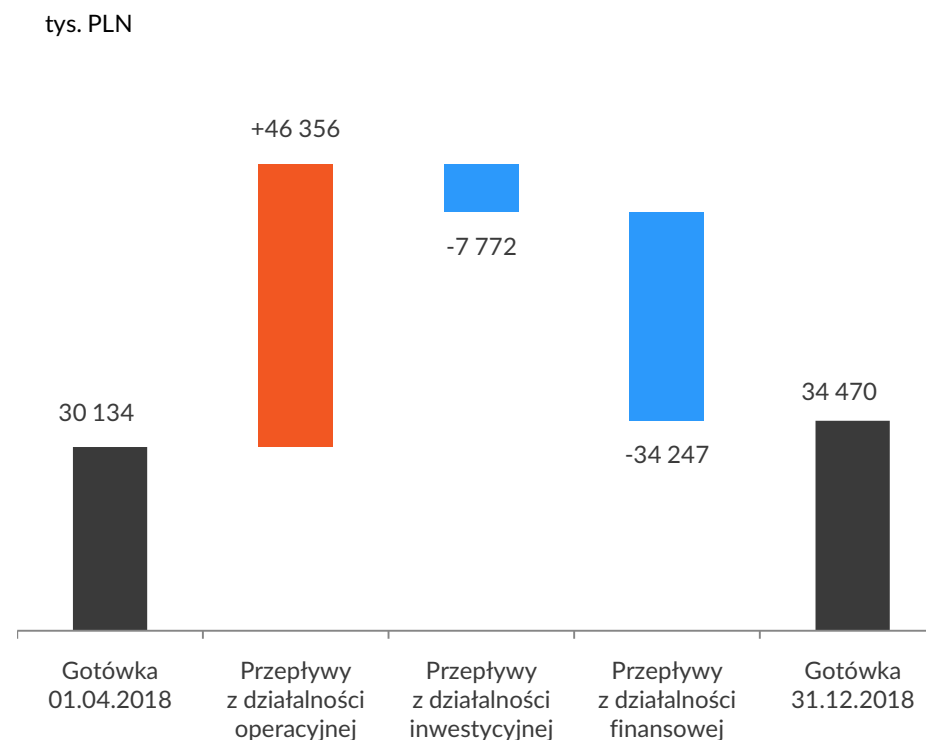
[PLN]	31 grudnia 2018 r.	31 marca 2018 r.	Zmiana
<b>Kapitał (fundusz) własny</b>	<b>53 176 800</b>	<b>45 233 913</b>	<b>18%</b>
Kapitał podstawowy	515 000	515 000	0%
Kapitał zapasowy	9 806 990	7 311 156	34%
Różnice kursowe z przeliczenia	48 719	-74 882	-165%
Wypłacone zaliczki na dywidendę	0	-11 330 000	-100%
Niepodzielony wynik z lat ubiegłych	737 638	507 513	45%
Zysk (strata) netto roku obrotowego	42 068 452	48 305 126	-13%
<b>Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania</b>	<b>6 624 349</b>	<b>3 409 595</b>	<b>94%</b>
<b>Długoterminowe</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Krótkoterminowe</b>	<b>6 624 349</b>	<b>3 409 595</b>	<b>94%</b>
Zobowiązania z tytułu dostaw i usług	4 689 997	2 807 249	67%
Zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego	1 930 851	602 346	221%
Pozostałe zobowiązania	3 501	0	-
<b>Pasywa ogółem</b>	<b>59 801 149</b>	<b>48 643 508</b>	<b>23%</b>

# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników skonsolidowanych

### Sytuacja pieniężna

[PLN]	Q1-3 2018/19	Q1-3 2017/18	Zmiana
<b>Zysk (strata) brutto</b>	<b>52 133 327</b>	<b>44 099 864</b>	<b>18%</b>
<b>Korekty razem, w tym:</b>	<b>-5 777 182</b>	<b>-8 079 732</b>	<b>-28%</b>
Amortyzacja	2 597 477	1 778 347	46%
Odsetki i udziały w zyskach (dywidendy)	-124 628	-95 118	31%
Zmiany w kapitale obrotowym	487 391	-970 872	-150%
Podatek dochodowy zapłacony	-8 737 422	-8 792 089	-1%
<b>Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej</b>	<b>46 356 145</b>	<b>36 020 131</b>	<b>29%</b>
Wydatki na nabycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	-7 901 990	-3 916 500	102%
Wpływy ze sprzedaży rzeczowych aktywów trwałych	4 877	0	-
Otrzymane odsetki	124 628	95 118	31%
<b>Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej</b>	<b>-7 772 485</b>	<b>-3 821 382</b>	<b>103%</b>
Dywidendy wypłacone	-34 247 500	-36 307 500	-6%
<b>Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej</b>	<b>-34 247 500</b>	<b>-36 307 500</b>	<b>-6%</b>
<b>Przepływy pieniężne netto razem</b>	<b>4 336 160</b>	<b>-4 108 751</b>	<b>-206%</b>
Środki pieniężne na początek okresu	30 133 807	34 749 564	-13%
<b>Środki pieniężne na koniec okresu</b>	<b>34 469 967</b>	<b>30 640 813</b>	<b>12%</b>



# Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

## Prezentacja wyników skonsolidowanych

### Polityka dywidendy

Zarząd podtrzymuje politykę dywidendową Spółki, przedstawioną w Prospekcie Emisyjnym. Zgodnie z nią Spółka będzie przeznaczać na wypłatę dla Akcjonariuszy cały zysk netto, o ile nie pojawią się projekty, które zapewniłyby im wyższą stopę zwrotu.

### 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 pierwszych trzech kwartałach roku finansowego 2018/19 podstawowe czynniki finansowe Grupy kształtowały się następująco:

Rentowność sprzedaży brutto wyniosła 83,3%, rentowność EBITDA 68,4%, rentowność na działalności operacyjnej (EBIT) 65,1% a rentowność netto 52,7%.

W tym okresie rentowność kapitałów własnych (ROE) wyniosła 110,5% a rentowność aktywów (ROA) 98,2%.

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

	Q1-3 2018/19	Q1-3 2017/18
Rentowność sprzedaży brutto	83,3%	83,7%
Rentowność EBITDA	68,4%	71,0%
Rentowność operacyjna	65,1%	68,3%
Rentowność netto	52,7%	53,4%
Rentowność kapitałów własnych	110,5%	112,7%
Rentowność aktywów	98,2%	104,8%
Wskaźnik płynności bieżącej	6,5	10,9
Wskaźnik płynności szybkiej	6,5	10,9
Wskaźnik płynności gotówkowej	5,2	8,8

\* 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 9 miesięcy roku finansowego 2018/19 doszło do następujących zmian w strukturze znaczących akcjonariuszy Spółki:

W związku z transakcją nabycia akcji Spółki zawartą w dniu 7 września 2018 r. Aviva Otwarty Fundusz Emerytalny Aviva Santander zwiększył udział w ogólnej liczbie głosów w Spółce powyżej 5%.

Po rozliczeniu transakcji, na dzień 11 września 2018 r. Aviva OFE Aviva Santander posiadała 1.411.167 akcji Spółki uprawniających do 1.411.167 głosów na Walnym Zgromadzeniu, co stanowi 5,48% ogólnej liczby głosów.

## Struktura akcjonariatu

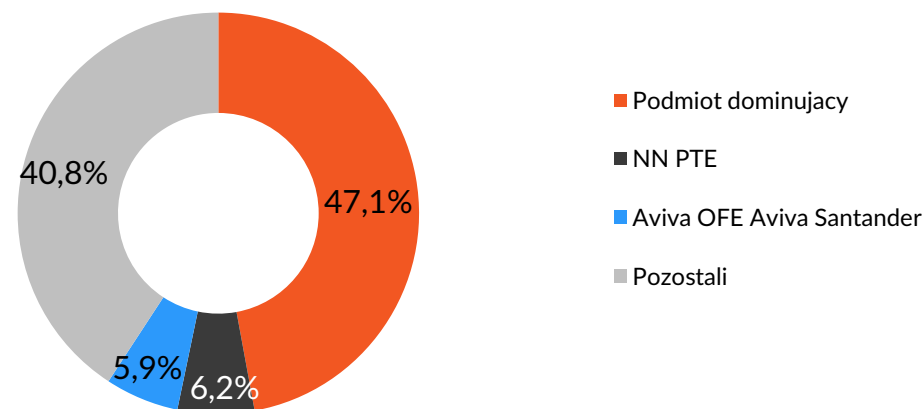
Akcjonariusz	Liczba akcji i głosów na WZ	Udział w głosach na WZ
Nationale-Nederlanden PTE*	1 590 680	6,18%
Aviva OFE Aviva Santander*	1 529 490	5,94%
<b>Porozumienie akcjonariuszy – Podmiot dominujący, w tym powyżej 5 proc:</b>	<b>12 129 282</b>	<b>47,10%</b>
Mariusz Ciepy	4 010 000	15,57%
Maciej Jarzębowski	3 010 000	11,69%
Jakub Sitarz	3 010 000	11,69%
<b>Pozostali</b>	<b>10 500 548</b>	<b>40,78%</b>
<b>RAZEM</b>	<b>25 750 000</b>	<b>100,00%</b>

\*dane dotyczące OFE na podstawie ich sprawozdań na dzień 31 grudnia 2018 r.

Niektórzy Akcjonariusze zawarli porozumienie co do wspólnego głosowania:

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

Stan na 31 grudnia 2018 r. i 26 lutego 2019 r.



# Władze Grupy Kapitałowej

## Skład osobowy Zarządu Spółki

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

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

W trakcie 9 miesięcy 2018/19 roku obrotowego nie zaszyły 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 Brand24 S.A., 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 31 grudnia 2018 r.:

Nazwisko i imię	Funkcja	Wynagrodzenie podstawowe	Wynagrodzenie dodatkowe
Mariusz Ciepły	Prezes Zarządu	216 000	427 049
Urszula Jarzębowska	Członek Zarządu	144 000	240 033
<b>RAZEM</b>	-	<b>360 000</b>	<b>667 082</b>





# Władze Grupy Kapitałowej

## Skład osobowy Rady Nadzorczej

W trakcie 9 miesięcy 2018 roku finansowego nie zaszły żadne zmiany w składzie Rady Nadzorczej, na dzień 31 grudnia 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 Ciepla	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 Ciepla** 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.

W dniu 16 października 2018 r. Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Spółki powołało członków Rady Nadzorczej nowej kadencji. Pierwsze posiedzenie, na którym członkowie Rady Nadzorczej wybrali Przewodniczącego i Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej odbyło się w dniu 26 października 2018 r. Skład Rady Nadzorczej aktualny na dzień sprawozdania:

Imię i nazwisko	Funkcja
Maciej Jarzębowski	Przewodniczący Rady Nadzorczej
Jakub Sitarz	Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej
Marcin Mańdziak	Członek Rady Nadzorczej
Marta Ciepla	Członek Rady Nadzorczej
Michał Markowski	Członek 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 Ciepty	Prezes Zarządu	4 010 000
Urszula Jarzębowska	Członek Zarządu	1 210 250
Maciej Jarzębowski	Przewodniczący Rady Nadzorczej	3 010 000
Jakub Sitarz	Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej	3 010 000

# Oświadczenie Zarządu

Wrocław, 26 lutego 2019 r.

Niniejsze sprawozdanie finansowe grupy kapitałowej LiveChat Software za 9 miesięcy roku finansowego zakończonego w dniu 31 grudnia 2018 r. zostało zatwierdzone w dniu 26 lutego 2019 r.



Prezes Zarządu Mariusz Ciepty



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska

Wrocław, 26 lutego 2019 r.

Niniejsze sprawozdanie finansowe LiveChat Software S.A. za 9 miesięcy roku finansowego zakończonego w dniu 31 grudnia 2018 r. zostało zatwierdzone w dniu 26 lutego 2019 r.



Prezes Zarządu Mariusz Ciepty



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	=	$\frac{\text{Środki pieniężne i ich ekwiwalenty}}{\text{Zobowiązania krótkoterminowe}}$



**LiveChat**