




# LiveChat Software

Sprawozdanie Zarządu z działalności  
LiveChat Software S.A. i jej Grupy  
Kapitałowej w III kwartale 2022/2023 roku  
finansowego



 LiveChat

 ChatBot

 KnowledgeBase

 HelpDesk



Wizja

# **Text intelligence for better customer service**

We help brands provide better customer service at scale by analyzing, enriching, and automating text communication.

# Spis Treści

<b>1. Podsumowanie</b>	<b>4</b>
1.1. Wybrane skonsolidowane dane finansowe	4
1.2. Wybrane jednostkowe dane finansowe	6
<b>2. O LiveChat Software</b>	<b>8</b>
<b>3. Podsumowanie operacyjne</b>	<b>10</b>
3.1. Komentarz Zarządu do wyników	10
3.2. Najważniejsze wydarzenia	15
3.3. Inne wydarzenia	18
<b>4. Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software</b>	<b>19</b>
4.1. Strategia rozwoju	19
4.2. Produkty Spółki	22
4.2.1. LiveChat	22
4.2.2. ChatBot	25
4.2.3. HelpDesk	26
4.2.4. KnowledgeBase	27
4.2.5. OpenWidget	28
4.3. Dodatkowe działania	28
4.4. Opis sytuacji na rynku usług SaaS oraz w segmencie oprogramowania typu „live chat”	29
4.5. Umowy znaczące dla działalności Grupy Kapitałowej	29
4.6. Informacja o istotnych transakcjach z podmiotami powiązаныmi	32
4.7. Informacje o pozostałych umowach i transakcjach	32
4.8. Perspektywy rozwoju	34
4.9. Strategia rozwoju Grupy	34
<b>5. Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software</b>	<b>34</b>
5.1. Prezentacja wyników skonsolidowanych	34
5.2. Prezentacja wyników jednostkowych	39
<b>6. Ład korporacyjny</b>	<b>43</b>
6.1. Informacje o akcjach i akcjonariacie	43
6.2. Władze Spółki	44
6.2.1. Zarząd Spółki	44
6.2.2. Rada Nadzorcza Spółki	45
6.3. Akcje w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących	46
6.4. Inne informacje	46
<b>7. Oświadczenia Zarządu</b>	<b>48</b>
<b>8. Słowniczek pojęć</b>	<b>50</b>

# 1. Podsumowanie

## 1.1. Wybrane skonsolidowane dane finansowe

[tys. PLN]	Q1- Q3 2022/23	Q1 - Q3 2021/22	Zmiana
Przychody netto ze sprzedaży produktów, towarów i materiałów	227 192	160 698	+41,4%
EBITDA	142 694	104 569	+36,5%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	132 187	95 819	+38,0%
Zysk (strata) brutto	131 986	95 325	+38,5%
Zysk (strata) netto	122 750	88 717	+38,4%
<b>Przepływy pieniężne netto</b>	<b>35 032</b>	<b>15 300</b>	<b>+129,0%</b>
z działalności operacyjnej	144 649	100 949	+43,3%
z działalności inwestycyjnej	-25 123	-12 946	-
z działalności finansowej	-84 494	-72 703	-
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Zysk (strata) na jedną akcję zwykłą (PLN)	4,77	3,45	+38,3%

[w tys. PLN]	31 grudnia 2022 r.	31 marca 2022 r.	Zmiana
Aktywa razem	182 596	137 752	+32,6%
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania, w tym:	19 448	13 242	+46,9%
<i>Zobowiązania długoterminowe</i>	264	796	-66,8%
<i>Zobowiązania krótkoterminowe</i>	19 184	12 446	-54,1%
Kapitał własny	163 148	124 510	+31,0%
Kapitał zakładowy	515	515	-
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Wartość księgowa na jedną akcję	6,34	4,84	+31,0%

## 1.2. Wybrane jednostkowe dane finansowe

[tys. PLN]	Q1- Q3 2022/23	Q1 - Q3 2021/22	Zmiana
Przychody netto ze sprzedaży produktów, towarów i materiałów	227 192	160 698	+41,4%
EBITDA	140 261	102 221	+37,2%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	130 304	94 074	+38,5%
Zysk (strata) brutto	131 526	94 992	+38,5%
Zysk (strata) netto	122 290	88 384	38,4%
Przepływy pieniężne netto	30 658	10 554	+190,5%
z działalności operacyjnej	139 726	94 651	+47,6%
z działalności inwestycyjnej	-25 123	-11 997	-
z działalności finansowej	-83 945	-72 100	-
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Zysk (strata) na jedną akcję zwykłą (PLN)	4,75	3,43	+38,4%

[w tys. PLN]	31 grudnia 2022 r.	31 marca 2022 r.	Zmiana
Aktywa razem	177 355	133 356	+33,0%
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	15 970	10 316	+54,8%
Zobowiązania długoterminowe	-	-	-
Zobowiązania krótkoterminowe	8 983	5 844	+53,7%
Kapitał własny	161 385	123 040	+31,2%
Kapitał zakładowy	515	515	-
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Wartość księgowa na jedną akcję (PLN)	6,27	4,78	31,2%

## 2.0 LiveChat Software

LiveChat Software S.A. (dalej: "Spółka", "LiveChat Software") jest producentem oraz globalnym dostawcą oprogramowania typu live chat. W firmowym portfolio produktów znajdują się także rozwiązania: ChatBot (platforma do tworzenia chatbotów), HelpDesk (system do zarządzania ticketami), KnowledgeBase (aplikacja do tworzenia i udostępniania własnych baz wiedzy oraz OpenWidget (rozwiązanie umożliwiające prostą instalację widżetów na stronach internetowych).

Spółka jest producentem i dystrybutorem oprogramowania sprzedawanego w modelu SaaS (Software-as-a-Service - oprogramowanie jako usługa), służącego do komunikacji business-to-consumer (B2C) oraz business-to-business (B2B). Oferowane przez Spółkę produkty adresowane są do wszystkich firm, których wspólną cechą jest potrzeba komunikacji z klientami w internecie.

Produkt LiveChat służy do szybkiego i intuicyjnego kontaktu odwiedzających firmową stronę www z pracownikami firmy. Dzięki integracjom może też obsługiwać inne kanały komunikacji (komunikatory, social media, sms-sy itd). Dodatkowo aplikacja uzyskuje informacje o zachowaniu klientów na stronie www, stanowiące atrakcyjne źródło wiedzy w procesie sprzedaży, obsługi i wsparcia klienta.

Bieżąca działalność Grupy Kapitałowej LiveChat Software (dalej: "Grupa", "Grupa LiveChat") obejmuje udoskonalanie produktów przez zespół deweloperów, oferowanie najwyższej jakości obsługi klienta oraz tworzenie nowych kanałów pozyskiwania klientów. Sprawdzony model biznesowy Spółki zakłada marginalny koszt pozyskania klienta, bliski zeru. Relatywnie niski poziom kosztów stałych w Spółce 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, produkty Spółki są głównie skierowane do średnich i małych przedsiębiorstw, jednak Spółka podejmuje działania mające na celu dotarcie do podmiotów o większej skali działalności – dalszy rozwój produktów, wprowadzanie nowych funkcjonalności oraz poziomów cenowych. Progresywny cennik umożliwia Spółce otrzymywanie wyższych przychodów od klientów, którzy wykorzystują większą liczbę funkcjonalności produktów Spółki.

LiveChat Software prowadzi również szereg innych projektów, których wspólnym mianownikiem jest potencjał do zwiększenia tempa pozyskiwania klientów. Rozwiązania spółki są dedykowane dla klientów biznesowych z wszystkich branż. Obecnie największą grupę stanowią spółki z sektora IT. Inne duże grupy branżowe wśród klientów spółki to m.in: sprzedaż detaliczna, edukacja, marketing, gry i hazard, motoryzacja, rozrywka, usługi finansowe, ochrona zdrowia i turystyka.

W związku z rozbudową portfolio produktowego i planami budowy marki parasolowej dla wszystkich produktów, Spółka nabyła domenę text.com. W najbliższej przyszłości, Spółka planuje również zmianę nazwy, co ma odzwierciedlać jej koncentrację na obszarze komunikacji pisanej.

We build text-based products

 LiveChat

 ChatBot

 HelpDesk

 KnowledgeBase

 OpenWidget



## 2.1. Struktura Grupy LiveChat Software

Spółka LiveChat Software S.A., której siedziba mieści się we Wrocławiu przy ulicy Zwycięskiej 47, w Polsce, 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.



W praktyce cała sprzedaż usług świadczonych przez Spółkę klientom prowadzona jest za pośrednictwem LiveChat Inc.

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 odsprzedaży dostępu do systemu LiveChat. Na podstawie faktur wystawionych przez LiveChat, Inc. Spółka 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. odpowiadających wartości poniesionych kosztów powiększonych o wskazaną powyżej marżę. Wszelkie prawa własności intelektualnej, w tym znak towarowy, pozostaje własnością Spółki.

Zarząd planuje rebranding spółek z Grupy Kapitałowej. Zgodnie z tymi planami LiveChat Inc. ma zostać przemianowany na Text Inc.

## 3. Podsumowanie operacyjne



### 3.1. Komentarz Zarządu do wyników

W okresie trzech pierwszych kwartałów 2022/23 roku finansowego, zakończonym 31 grudnia 2022 roku, nasze skonsolidowane przychody wzrosły o ponad 41,4% do 227,2 mln zł. Nasza Grupa prawie całość przychodów generuje w dolarze amerykańskim (USD), dlatego istotny wpływ na raportowane wyniki ma kurs PLN/USD. Uważamy, że lepszy obraz rozwoju naszego biznesu dają wyniki (zarówno przychody, jak i MRR - miesięczne powtarzalne przychody) wyrażone w dolarach. Z tego powodu bezpośrednio po zakończeniu kwartału publikujemy wstępne dane w takim właśnie ujęciu.

Wskaźnikiem, który najlepiej oddaje rozwój naszego biznesu jest MRR (Monthly Recurring Revenue). Na jego potrzeby, roczne lub inne płatności są równo rozłożone na poszczególne miesiące. Jednak w przypadku raportowanych przychodów cała taka płatność jest rozpoznana w kwartale, w którym ją otrzymaliśmy. Na koniec trzeciego kwartału 2022/23 (31 grudnia 2022 r.) MRR Grupy wyniósł 6,35 mln USD, co oznacza wzrost o 43,0% w stosunku do stanu sprzed roku.

Skonsolidowany zysk netto w okresie trzech pierwszych kwartałów roku finansowego 2022/23 wyniósł 122,8 mln zł i był o 38,4% wyższy od wyniku uzyskanego przed rokiem.

#### Wpływ pandemii i wojny w Ukrainie

Oceniamy, że w okresie I-III kw. 2022/23 roku finansowego zarówno pandemia, jak i wojna w Ukrainie miały nieznaczny wpływ na nasz biznes. Wprawdzie zablokowaliśmy możliwość płacenia za nasze produkty i zakładanie kont testowych z terytoriów Rosji i Białorusi, ale rynki te miały bardzo niewielki udział w naszych przychodach. Podobnie zresztą jak rynek ukraiński.

W trakcie pandemii przeszliśmy na organizację pracy opartą na modelu "work from, anywhere" i zgodnie z wcześniejszymi zapowiedziami zamierzamy go utrzymać w przyszłości.

#### Marże, przepływy finansowe i polityka dywidendowa

Nasz model biznesowy umożliwia osiągnięcie bardzo wysokich rentowności operacyjnych. W okresie I-III kw. 2022/23 marża brutto na sprzedaży wyniosła 85,9%, marża operacyjna 58,2%, a marża zysku netto 54,0%. Znajdujemy się wciąż na etapie wzrostu, inwestujemy w rozwój produktów, w stosunku do stanu sprzed roku zwiększyliśmy też liczbę osób współpracujących ze Spółką we wszystkich obszarach (deweloperzy, customer support, marketing, dział sprzedaży). Wzrost kosztów z tym związany może wywierać presję na marże w kolejnych okresach, choć zakładamy zmniejszenie tempa powiększania zespołu. Dodatkowa presja na rentowności wiąże się z szybko rosnącymi wynagrodzeniami w branży technologicznej i zwiększoną konkurencją o talenty. Utrzymanie się na ścieżce wzrostowej i realizacja naszej Misji wymaga dalszego wzmocnienia zespołu i utrzymania w nim kluczowych osób, dlatego jesteśmy zdeterminowani, żeby to osiągnąć.

Pomimo wszystkich wyzwań opisanych powyżej zamierzamy utrzymać nasz model biznesowy i wysokie poziomy rentowności z nim związane.

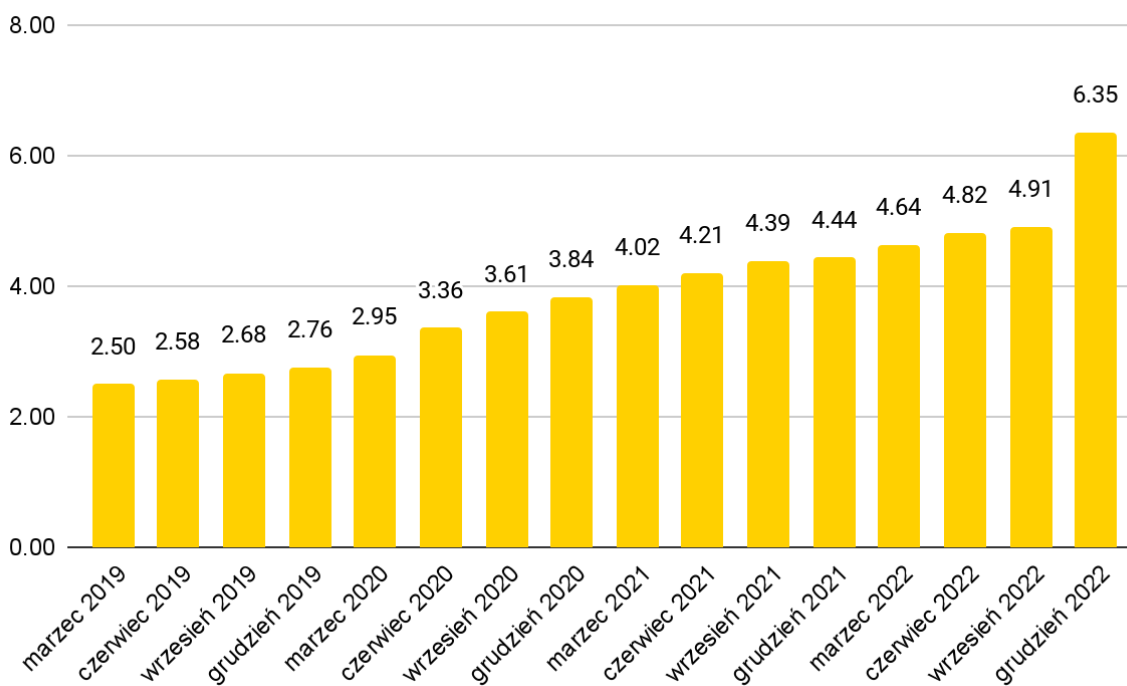
Przedstawione wyżej rentowności sprawiają, że efektywnie generujemy gotówkę. Przepływy pieniężne z działalności operacyjnej wyniosły w raportowanym okresie ponad 144,6 mln zł, a na koniec tego okresu dysponowaliśmy gotówką w wysokości 90,7 mln zł. Kontynuujemy naszą politykę dywidendową, która zakłada przeznaczanie dla akcjonariuszy najwyższej możliwej, z punktu przepisów prawa, części zysku, chyba że pojawią się okazje inwestycyjne, które zapewniłyby Spółce i akcjonariuszom wyższą stopę zwrotu niż wypłata dywidendy.

## Kluczowe metryki biznesowe Spółki

### MRR

MRR (monthly recurring revenues), czyli miesięczne powtarzalne przychody stanowią zdecydowaną większość naszej sprzedaży i decydują o stabilności naszego biznesu opartego o model abonamentowy. Poza nimi osiągamy dodatkowe przychody ze sprzedaży usług związanych z naszymi produktami, np. szkoleń. Wartość miesięcznych powtarzalnych przychodów (MRR - Monthly Recurring Revenue) Grupy na koniec grudnia 2022 r. wyniosła 6,35 mln USD co oznacza wzrost o 29,3% w stosunku do stanu na koniec września 2022 i o 43,0% rok do roku. Wzrost powtarzalnych przychodów (MRR - Monthly Recurring Revenue) oraz zmiana cennika produktów Spółki pozwala obecnie spodziewać się w kolejnych kwartałach wzrostów przychodów zarówno w skali roku, jak i kwartału do kwartału. Na wykresie prezentujemy MRR według stanu na koniec ostatniego miesiąca poszczególnych kwartałów.

### MRR (wszystkie produkty)



### ARPU

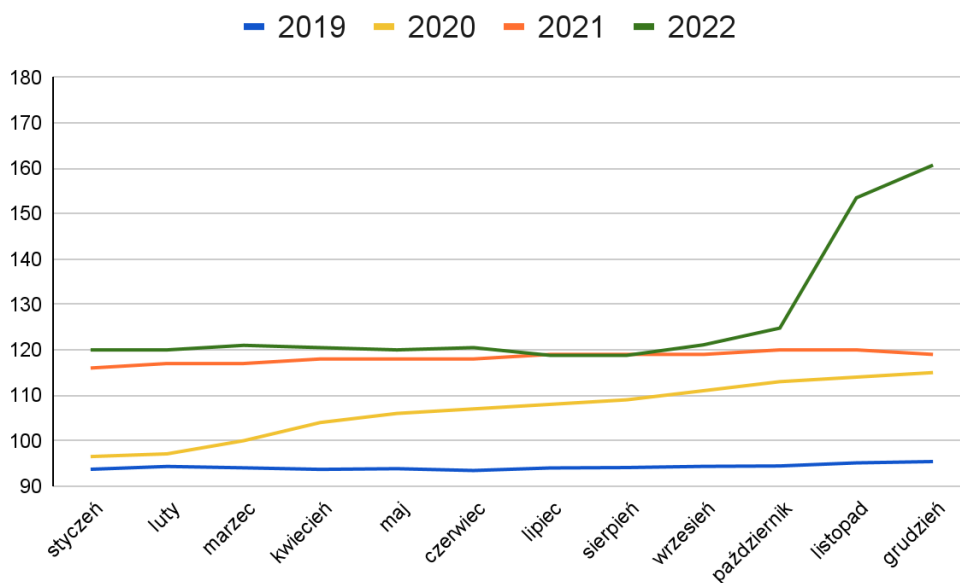
ARPU (Average Revenue Per User), średni przychód przypadający na jednego klienta – w naszym przypadku firmy lub instytucji. Podane w raporcie ARPU jest obliczone na podstawie MRR (a nie całości przychodu). Wartość ARPU poszczególnych klientów zależy od wybranego przez nich planu taryfowego i liczby agentów (w przypadku ChatBot od wybranego planu - ewentualna opłata za liczbę interakcji wykraczających poza limit dostępny w poszczególnym abonamencie nie jest uznawana za przychody powtarzalne).

Na koniec grudnia 2022 r. ARPU produktu LiveChat wyniosło 160,7 USD wobec 121,2 USD na koniec września 2022 r. i 119,2 USD przed rokiem. ARPU produktu ChatBot wyniosło odpowiednio 115,1 USD na koniec grudnia 2022 wobec 110,4 USD na koniec poprzedniego kwartału i 98,9 USD przed rokiem.

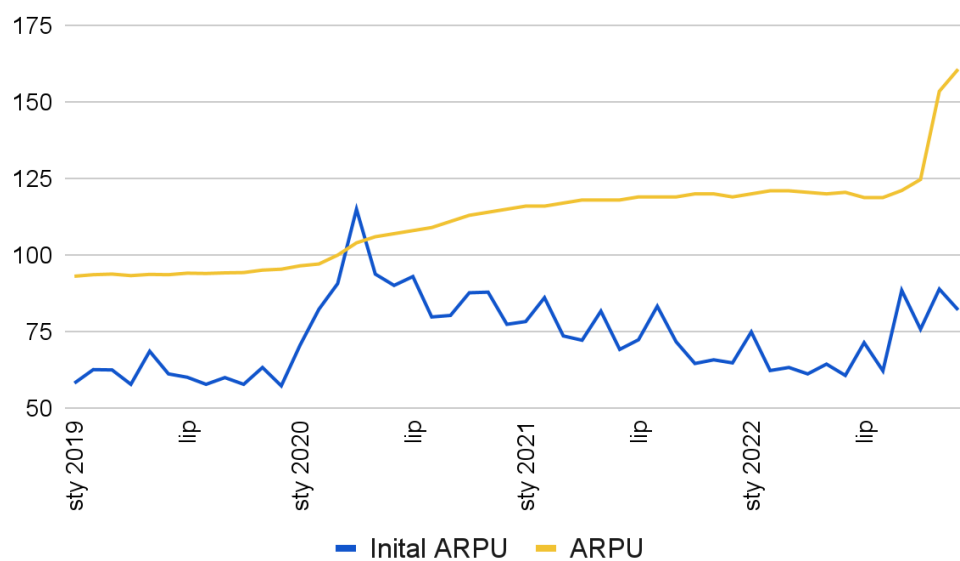
### Średnia cena sprzedaży

Średnia cena sprzedaży, lub początkowe ARPU (average sale price, initial ARPU) to w praktyce średnia wartość pierwszej płatności od nowych klientów w danym miesiącu. W przypadku większych klientów, obserwujemy silny trend zgodnie z którym ARPU rośnie z czasem, a wielu klientów istotnie zwiększa wartość kontraktu już w trakcie pierwszego miesiąca współpracy. Dodatkowo ewentualne promocje dotyczą z reguły właśnie pierwszej płatności.

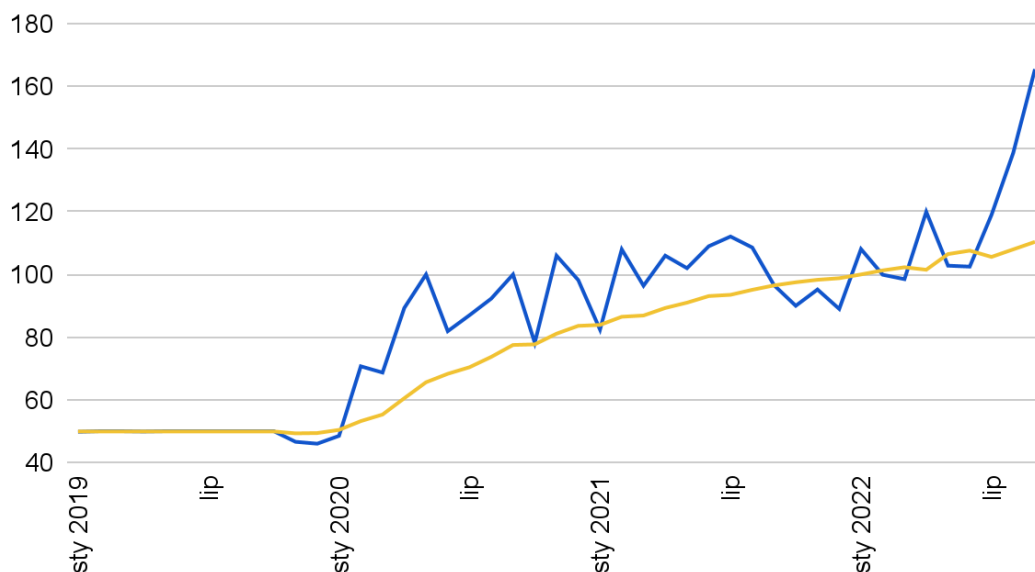
### ARPU produktu LiveChat (w USD)



### ARPU i początkowe ARPU produktu LiveChat (w USD)



## ARPU i początkowe ARPU produktu ChatBot (w USD)



## Liczba klientów i churn

Naszymi klientami są firmy działające w praktycznie wszystkich branżach gospodarki, uczelnie oraz instytucje z około 150 krajów świata. To zróżnicowanie przekłada się na naszą odporność na ewentualne kryzysy koniunktury dotyczące wybrane sektory gospodarki lub państwa. Najważniejsze geograficznie rynki, zarówno pod względem liczby klientów jak i generowanych przychodów to kraje anglojęzyczne: USA, Wielka Brytania, Australia i Kanada. Udział Polski w przychodach to zaledwie 1,4% w raportowanym okresie.

Na koniec roku kalendarzowego liczba płacących klientów LiveChat wyniosła 36.850 a ChatBot 2.625.

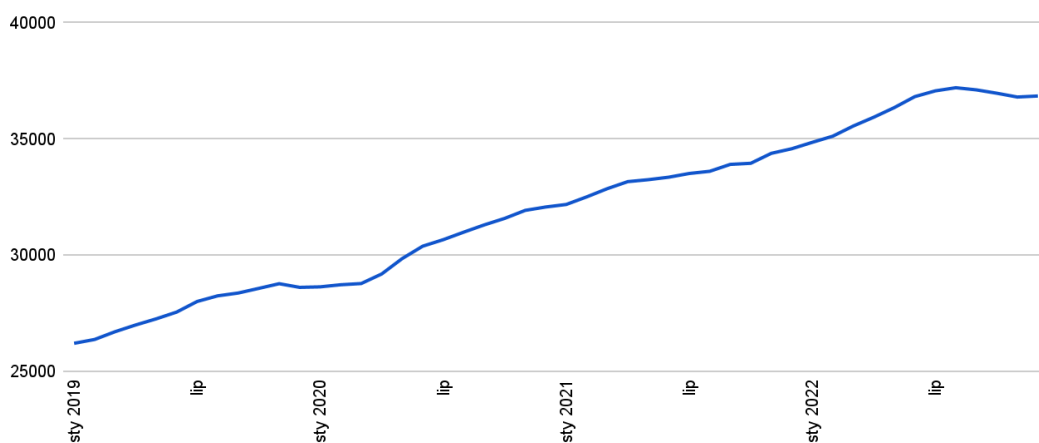
“Customer churn”, czyli wskaźnik odejść klientów, przez większą część roku kształtował się na poziomie ok. 3 proc. (w ujęciu miesięcznym) dla produktu LiveChat. Customer churn wzrósł po podwyżce cen produktu LiveChat dla dotychczasowej bazy klientów i w listopadzie 2022 r. osiągnął poziom ok. 4%. W kolejnych miesiącach customer churn spadł poniżej poziomu 4%, ale nie wrócił jeszcze do długoterminowej średniej.

Wyniki na poziomie 3% lub nawet istotnie wyższym są normalnym zjawiskiem w modelu SaaS i zależą m.in. od branży i bazy klientów (churn jest zwykle istotnie wyższy w segmencie małych firm). Wysokość 3% stanowi też poziom wokół którego historycznie oscylował nasz churn.

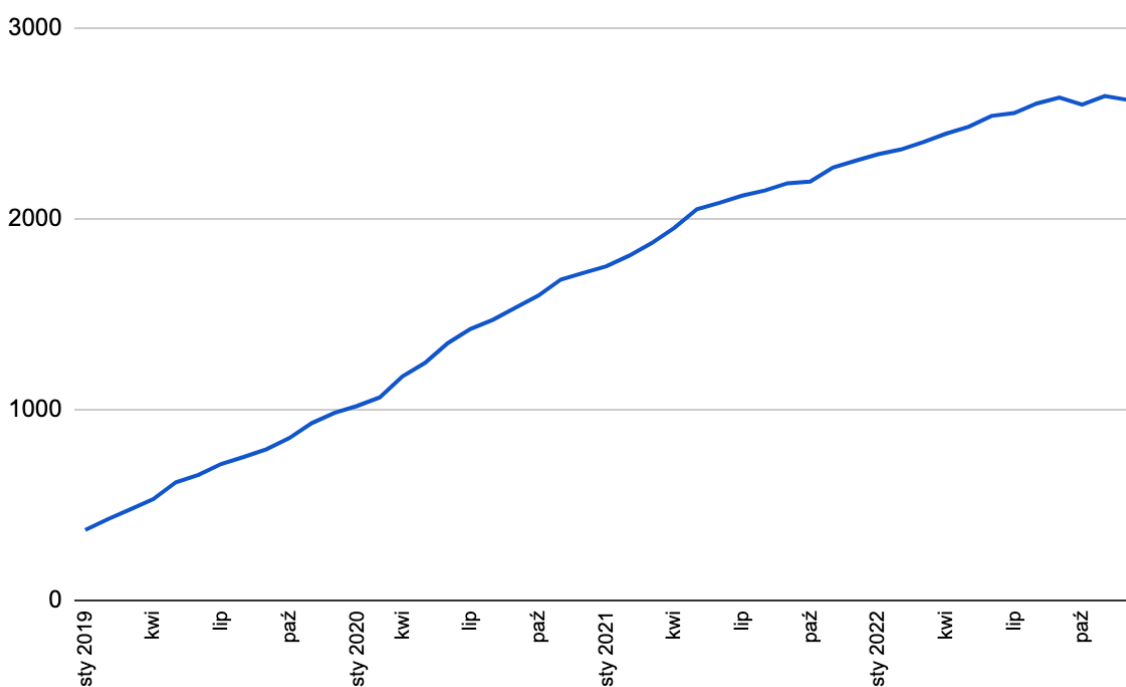
Z biznesowego punktu widzenia bardziej istotny jest “net MRR churn”, czyli podobny wskaźnik dla powtarzalnych przychodów uwzględniający również upselling. W naszym przypadku jest znacząco niższy.

Sama liczba klientów pozostaje ważnym KPI dla Spółki, jednak zmiana wyników finansowych w znacznie większym stopniu zależy od poziomu ARPU. Od wielu miesięcy widać trend zgodnie z którym przychody (oczyszczone z wpływu zmian kursów walutowych) zmieniają się szybciej (pod względem dynamiki rok do roku) niż sama liczba klientów. Wiąże się to m.in. z tym, że nasza oferta i skierowana jest do klientów biznesowych – firm, które posiadają własne strony internetowe. Obecnie klienci LiveChat Software wybierają spośród czterech planów abonenckich (w przypadku LiveChat, który generuje ponad 90% przychodów). Ostateczny przychód na jednego klienta zależy zatem od wybranego planu, a także liczby kont przez niego wykupionych. Różnica w przychodach generowanych przez poszczególnych klientów może być bardzo duża. Prowadzimy też działania mające na celu zwiększenie wskaźnika ARPU m.in. wprowadzone w sierpniu 2022 roku podwyżki cen dla nowych klientów, a w listopadzie dla obecnych klientów. Prowadzimy też prace nad rozszerzeniem portfolio produktowego, czego efektem było udostępnienie darmowego rozwiązania OpenWidget w listopadzie 2022 r.

### Liczba klientów LiveChat



### Liczba klientów ChatBot



Udział produktu LiveChat w przychodach Grupy w okresie I-III kw. 2022/23 to 92,3%. Produkt ChatBot z kolei wygenerował 6,0% przychodów a HelpDesk 1,7% przychodów. Zakładamy, że nowe produkty będą zwiększać swój udział w całości przychodów w kolejnych kwartałach i latach.

## 3.2. Najważniejsze wydarzenia

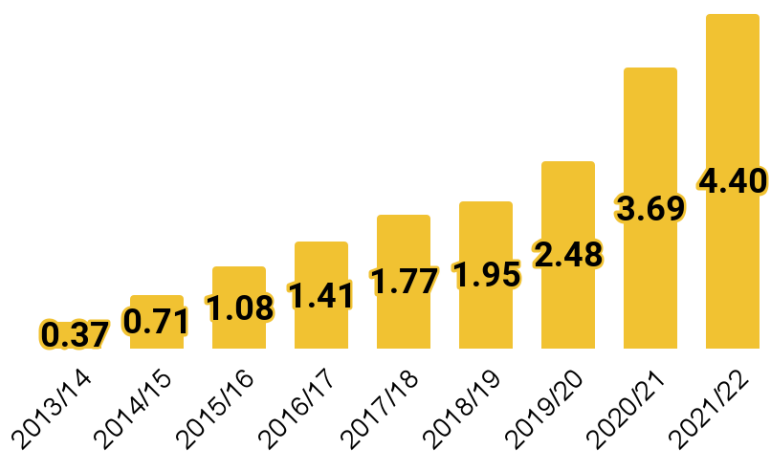
Na koniec grudnia 2022 liczba płacących klientów LiveChat wyniosła 36.850 a ChatBot 2.625.

W dniu 30 czerwca 2022 roku Zarząd Spółki podjął uchwałę dotyczącą podziału zysku netto za okres roku obrotowego od 1 kwietnia 2021 r. do 31 marca 2022 r, zgodnie z którą zaproponowano, żeby jednostkowy zysk netto LiveChat Software S.A. w wysokości 118.574.091,81 PLN przeznaczyć na:

- zasilenie kapitału zapasowego Spółki przeznaczyć kwotę 5.274.091,81 PLN
- wypłatę dywidendy dla akcjonariuszy przeznaczyć kwotę 113.300.000 PLN; co oznacza, że wartość dywidendy na jedną akcję wyniesie 4,40 PLN (wliczając w to dwie zaliczki na poczet spodziewanej dywidendy wypłacone w styczniu 2022 r. oraz w sierpniu 2022 r. - obie w wysokości 1,14 PLN na jedną akcję).

Propozycja podziału zysku netto Spółki została pozytywnie zarekomendowana przez Radę Nadzorczą Spółki, jak również Zwyczajne Walne Zgromadzenie Spółki w dniu 18 sierpnia 2022 roku zatwierdziło powyższy podział jednostkowego zysku Spółki. Zgodnie z uchwałą Zarządu Spółki w dniu 5 sierpnia 2022 roku wypłacono akcjonariuszom posiadającym akcje Spółki na dzień dywidendy, tj. 29 lipca 2022 roku, drugą zaliczkę na poczet dywidendy w kwocie 1,14 PLN na jedną akcję a pozostała kwota dywidendy w wysokości 2,12 PLN na jedną akcję wypłacona została 1 września 2022 roku.

Dywidenda (na akcję, PLN)




Po publikacji sprawozdania finansowego za I połowę roku finansowego, po uzyskaniu zgody Rady Nadzorczej, Zarząd zdecydował o wypłacie pierwszej zaliczki na poczet spodziewanej dywidendy za 2022/23 rok finansowy przy uwzględnieniu poniższych parametrów:

- Kwota zaliczki na poczet przewidywanej dywidendy: 37 595 000,00 zł – która to kwota stanowi nie więcej niż połowę zysku netto Spółki wykazanego w sprawozdaniu finansowym sporządzonym na dzień 30 września 2022 roku i zbadanym przez biegłego rewidenta,
- Zaliczką objętych zostało 25.750.000 akcji Spółki,
- Kwota zaliczki, przypadająca na 1 akcję Spółki, wyniosła 1,46 zł

Zaliczka została wypłacona w dniu 5 stycznia 2023 r.

W maju 2022 roku Spółka uruchomiła "[LiveChat Incubator](#)". W ramach tego projektu Spółka zaoferuje mentoring, nowe kanały dystrybucji (dotarcie do swoich klientów, marketplace oraz sieć partnerów), wsparcie logistyczne oraz organizacyjne zespołom, które tworzą projekty mogące ograniczyć lub likwidować bariery komunikacyjne.



W czerwcu 2022 roku spółka LiveChat, Inc zawarła umowę i zrealizowała transakcję zakupu domeny [knowledgebase.com](https://knowledgebase.com). Zakup jest związany z realizacją strategii marketingowej Spółki. W ocenie Zarządu przełoży się on na wzrost potencjału marketingowego produktu KnowledgeBase. Zarząd nie ujawnia wartości transakcji ze względu na ochronę interesu Spółki, która może negocjować podobne umowy w przyszłości.

Spółka konsekwentnie i w sposób ciągły prowadzi działania mające na celu pozyskanie lub budowę nowych kanałów pozyskiwania klientów i optymalizację istniejących. Jednym z efektów takich działań było utworzenie integracji rozwiązania LiveChat z platformami Squarespace oraz Square. Dzięki nim rozwiązanie Spółki zostało wprowadzone do marketplace Square Online w listopadzie, jako pierwszy produkt z kategorii live chat. Na platformie Squarespace LiveChat również zadebiutował jako pierwsze rozwiązanie ze swojej kategorii.

W listopadzie Spółka udostępniła rozwiązanie [OpenWidget](#). Dostępny w wersji darmowej OpenWidget ma wspomagać komunikację online umożliwiając bardzo prostą instalację na stronie internetowej widżetu. W obecnej wersji widżet może udostępniać formularz kontaktowy, odpowiedzi na często zadawane pytania i/lub "product cards" (narzędzie skutecznie wspierające monetyzację). Za stworzenie Open Widget odpowiada zespół wewnętrzny do tej pory koncentrujący się na rozwoju widżetów LiveChat i innych produktów Spółki. W przyszłości OpenWidget może uzyskać płatną wersję premium lub stanowić kanał dystrybucji dla innych produktów Spółki. Obecny etap można określić jako wczesny, zbliżony do "soft launch" a jego celem jest pozyskanie pierwszej grupy użytkowników.

Od maja 2022 Spółka prowadzi proces aktualizacji cen swoich produktów. W efekcie w okresie maj - wrzesień 2022 zweryfikowano cenniki wszystkich czterech produktów, co obecnie przekłada się na wzrost wskaźników ARPU tych rozwiązań. Największy wpływ na wyniki finansowe Spółki ma i będzie mieć podwyżka cen LiveChat, która w sierpniu została wprowadzona dla nowych klientów. Pod koniec września rozpoczęto proces wprowadzania tych zmian dla obecnych klientów Spółki.

W dniu 20 grudnia 2022 r. Spółka zawarła umowę i zrealizowała transakcję zakupu domeny [text.com](https://text.com). Nowa domena ma w założeniu odegrać istotną rolę w strategii informacyjnej i marketingowej Grupy, która planuje m.in. rebranding nazw spółek wchodzących w jej skład. Równocześnie nie są planowane zmiany nazw produktów, które nadal będą wykorzystywać wsparcie swoich domen internetowych. Docelowo Text może stać się również marką "parasolową" dla pełnej oferty produktowej Spółki.

W lutym 2023 r. LiveChat Inc. podpisała umowę DPA (Data Processing Agreement) i zaakceptowała warunki świadczenia usług przez firmę OpenAI, co umożliwi komercyjne wykorzystanie technologii tej spółki z zakresie AI w produktach oferowanych przez Grupę LiveChat Software. Jeszcze w lutym funkcjonalności wykorzystujące technologię dostarczaną przez firmę OpenAI wprowadzono do produktów: HelpDesk, KnowledgeBase, OpenWidget i ChatBot. Funkcjonalności te udostępniono klientom lub znajdują się one na ostatnim etapie testów wewnętrznych (co oznacza, że są wykorzystywane w tych produktach przez Spółkę w komunikacji z jej klientami).



## POZYSKIWANIE KLIENTÓW



### Dział sprzedaży

W procesie akwizycji klientów Spółka wykorzystuje wiele kanałów, w tym kanały partnerskie (afiliacyjny i resellerski), content marketing który przekłada się m.in. na wysoką pozycję w rankingach wyszukiwarek internetowych, obecność w serwisach takich jak Shopify, Big Commerce i inne, integracje z innymi rozwiązaniami i inne. W 2019 roku utworzono dział sprzedaży, który wspiera realizację strategii zakładającej m.in. pozyskiwanie większej liczby klientów klasy „enterprise” oraz pozyskiwanie większych pod względem wartości klientów niż do tej pory.

Zespół sprzedażowy koncentruje się na zawieraniu umów “enterprise” ze szczególnym uwzględnieniem porozumień dotyczących kilku produktów.

W I kwartale roku finansowego dział pozyskiwał klientów z wielu różnych branż z których najliczniej reprezentowane były “internet software and services” oraz “consumer services and retail”. Wśród najważniejszych klientów znajdują się:

- firma z branży motoryzacyjnej o rocznych przychodach na poziomie 14 mld USD,
- producent oprogramowania obsługujący ponad 170 tys. klientów korporacyjnych,
- przeniesienie dużego klienta z branży usług finansowych na dwuletnią umowę klasy enterprise,
- przedłużenie umowy i dosprzedaż ChatBot do klienta z branży opieki zdrowotnej działającego w jednym ze stanów USA,
- firma technologiczna z Wielkiej Brytanii.

Okres lipiec - wrzesień okazał się najlepszym kwartałem dla działu sprzedaży (pod względem wartości nowych umów i zwiększenia wartości trwających partnerstw) od jego powstania. Najważniejsze umowy II kwartału to m.in.:

- pozyskanie jednego z liderów globalnego rynku segmentu “life sciences”,
- rozpoczęcie współpracy z firmą telekomunikacyjną z USA,
- przedłużenie i zwiększenie wartości umowy z jedną z agencji stanowych z Kalifornii,
- zwiększenie zakresu współpracy z jednym liderów rynku z branży wyposażenia domu,
- przedłużenie umowy z liderem branży technologii dla branży iGaming.

W III kwartale roku finansowego dział sprzedaży sfinalizował m.in.

- Dwuletnią umowę z francuską firmą technologiczną
- Umowę z amerykańskim dostawcą wyspecjalizowanego sprzętu i mebli dla szkół oraz biur.

Przedłużono lub zwiększono wartość współpracy m.in. z:

- Nadawcą amerykańskiej telewizji informacyjnej
- Jednym liderów rynku Forex

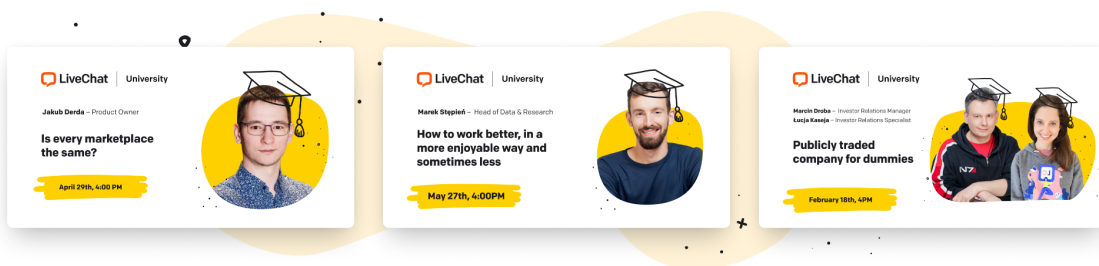
- Międzynarodową firmą telekomunikacyjną z Bliskiego Wschodu

Dział koncentrował się również na zadaniach wynikających z zakończenia wsparcia dla modelu płatności pay per seat.

### 3.3. Inne wydarzenia

#### Akademia LiveChat

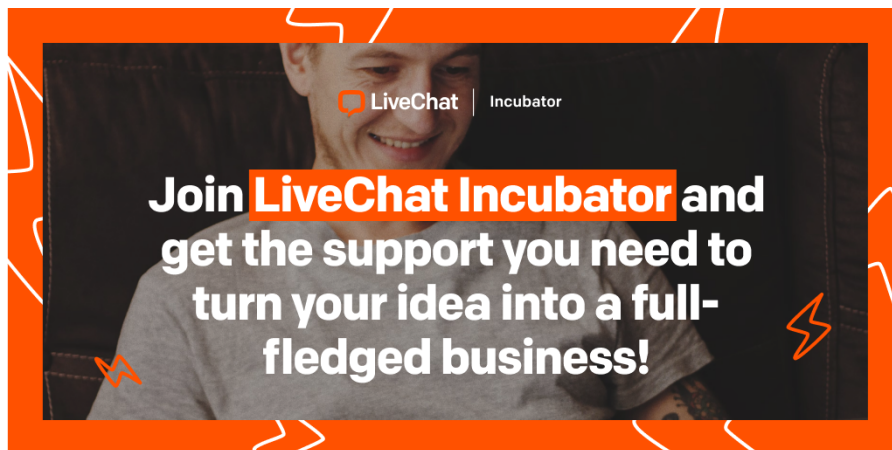
Cykl wykładów, w trakcie których Partnerzy dzielą się swoimi doświadczeniami, know-how i uczą innych członków zespołu wartościowych umiejętności.



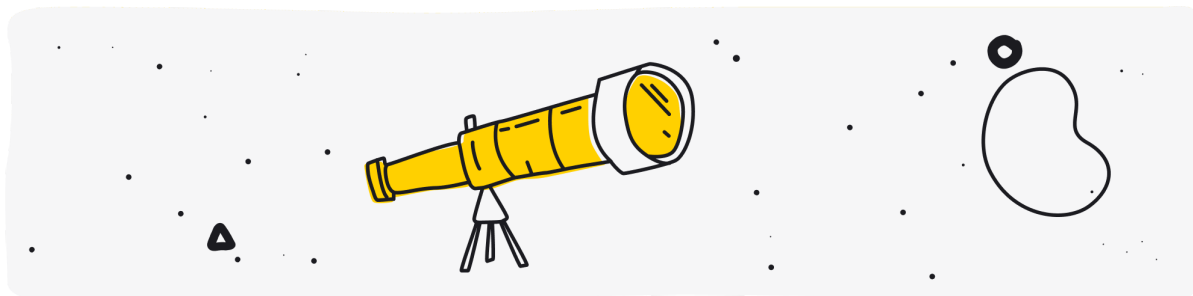
#### LiveChat Incubator

W maju 2022 roku LiveChat Software ogłosił projekt "LiveChat Incubator". W jego ramach Spółka będzie wspierać projekty pomagające w przełamywaniu barier w komunikacji online. LiveChat Software zaoferuje mentoring, nowe kanały dystrybucji (dotarcie do swoich klientów, marketplace oraz sieć partnerów), wsparcie logistyczne oraz organizacyjne.

Więcej informacji można znaleźć na stronie [incubator.text.com](https://incubator.text.com).



## 4. Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software



### 4.1. Strategia rozwoju

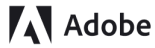
Wyróżnia nas fakt, że czujemy się odpowiedzialni za jakość komunikacji po obu stronach tego procesu. Wspomagamy firmy w bardziej efektywnym komunikowaniu się, ale naszym celem jest również zapewnienie jak najlepszego doświadczenia i poprawy jakości usług dla milionów ludzi, którzy każdego dnia wykorzystują nasze rozwiązania.

### Produkt i usługi

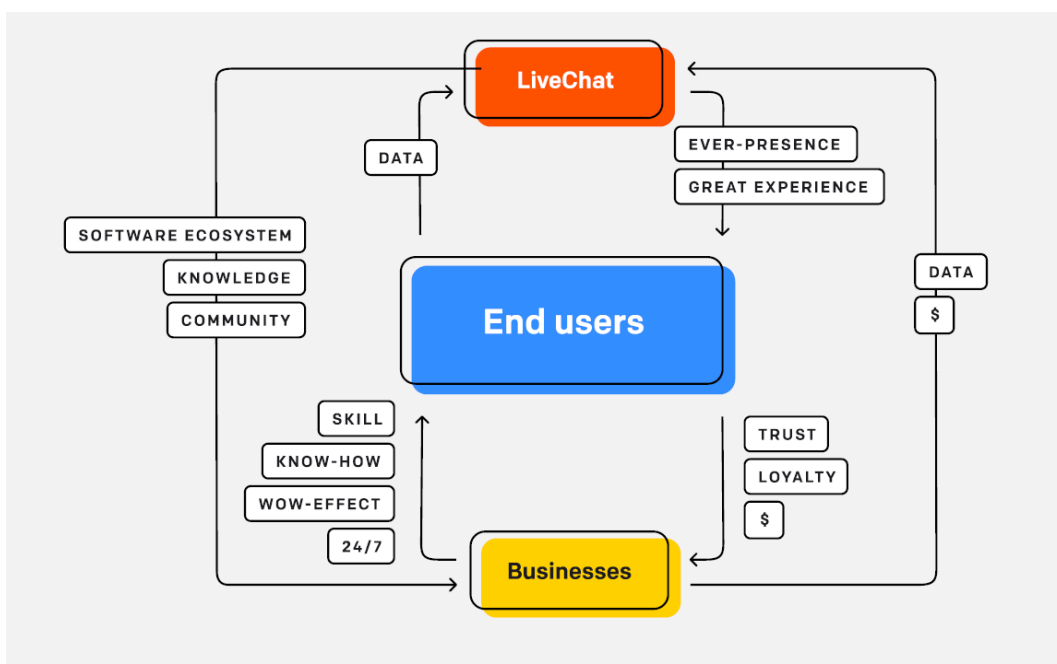
Produkty i usługi które dostarczamy mają spełniać wszystkie potrzeby komunikacyjne naszego klienta. W obecnym otoczeniu to nie marka, ale klient dyktuje warunki komunikacji. Nasze produkty mają mu umożliwić nie tylko możliwość kontaktu z firmą w czasie i miejscu, który wybierze za pośrednictwem dowolnego kanału komunikacji, ale również swobodne wyrażenie siebie i swoich emocji.

### Rynki docelowe

Naszymi klientami są spółki każdej wielkości reprezentujące wszystkie branże. Jedną z naszych istotnych przewag konkurencyjnych jest bardzo efektywny, zautomatyzowany proces sprzedaży do małych i średnich firm. Zamierzamy utrzymać tą przewagę, równocześnie koncentrując się na firmach średniej wielkości. Utrzymanie silnej pozycji w segmencie małych spółek pomoże nam w generowaniu nowych leadów. Zwiększenie liczby klientów korporacyjnych przełoży się na zwiększenie przewidywalności naszego biznesu i jego jeszcze większą stabilność. Oceniamy, że mamy możliwości technologiczne i organizacyjne potrzebne do świadczenia usług dla tego segmentu rynku. Pomimo to potrzebne są dalsze prace nad dostosowaniem produktów, marketingu, a także wzmocnienie działu sprzedaży, by osiągnąć ten cel.

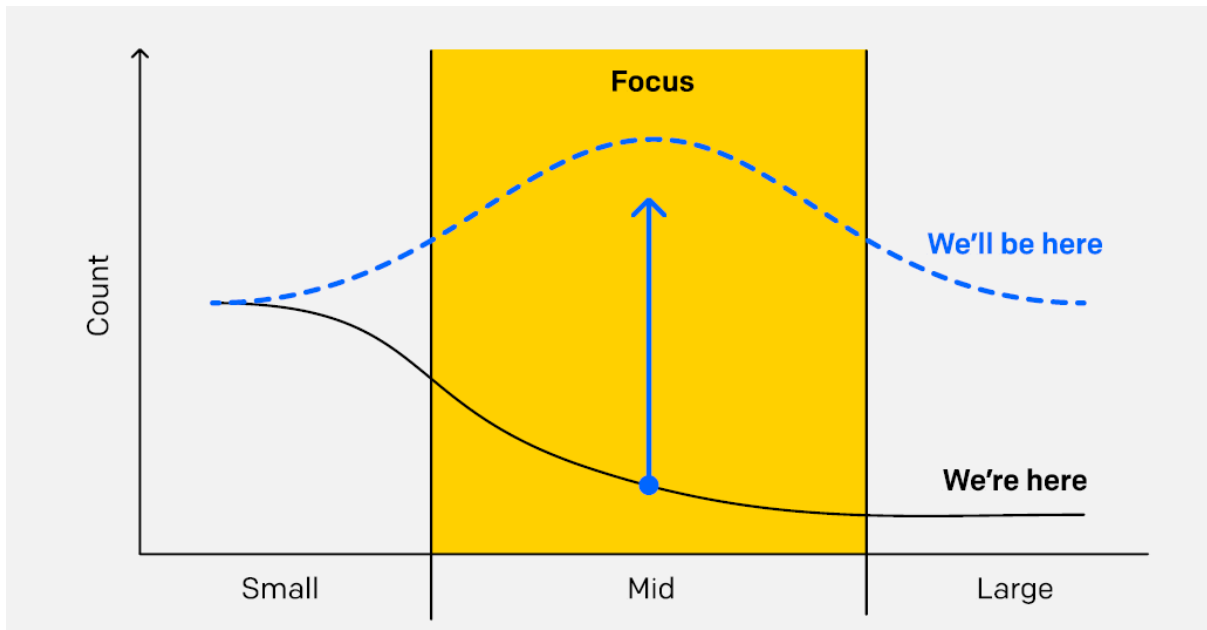


Naszym klientom oferujemy nie tylko rozwiązania technologiczne, ale również naszą wiedzę ekspercką zgromadzoną dzięki 20 lat doświadczeń wspierania komunikacji online. Koncentrujemy się na rynku USA, który jest dla nas największy pod względem wartości sprzedaży, potencjału wzrostu w przyszłości, ale również wyznacza trendy dla całej branży.



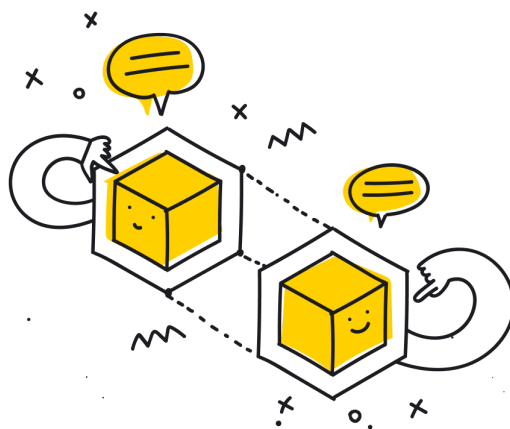
## Ekonomia skali

Nasze rozwiązania są wykorzystywane przez tysiące firm i miliony użytkowników końcowych. Daje nam to dane i doświadczenie, które wykorzystujemy do dalszego wzrostu - rozwoju naszych obecnych produktów i projektowania nowych. Koncentrujemy się na realizacji projektów o największym potencjale.



## Koncentracja na danych

Poszukując okazji do dalszego wzrostu będziemy opierać się na dostępnych danych i inwestować w ich analizę.

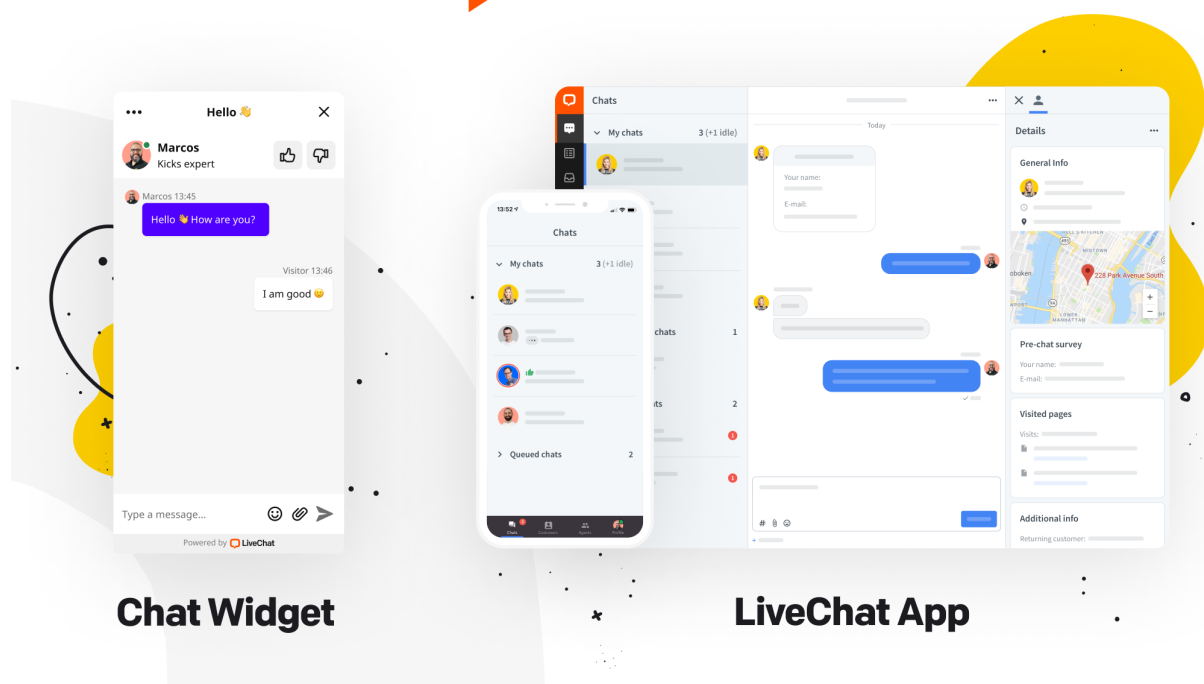


## Otwarta Infrastruktura i produkty

Nasze produkty mają być otwarte i łatwe do zintegrowania z innymi rozwiązaniami dostarczanymi przez zewnętrznych dostawców. Nawet nasze API (Interfejs Programowania Aplikacji) staje się produktem samym w sobie.

## 4.2. Produkty Spółki

### 4.2.1. 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 przykłada 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 produkcji chatbotów. Daje to firmom możliwość prowadzenia komunikacji z klientami zarówno poprzez prawdziwych agentów, jak i mechanizmy oparte na sztucznej inteligencji.

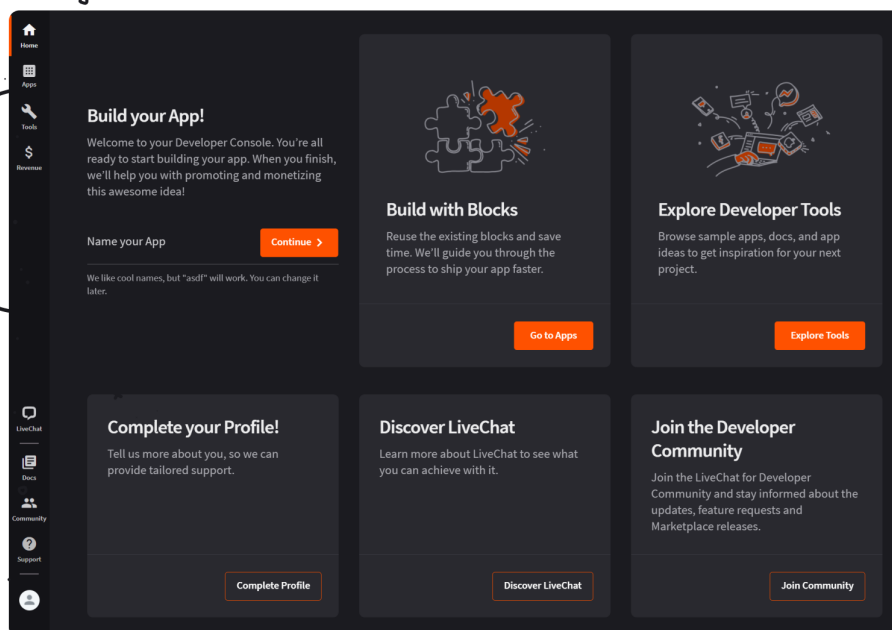
## Produkt LiveChat jako platforma

Pomysł na zmianę kierunku rozwoju produktu LiveChat jest odpowiedzią na rosnącą liczbę jednostkowych wymagań użytkowników względem aplikacji. Aby sprościć 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.

## Developer console

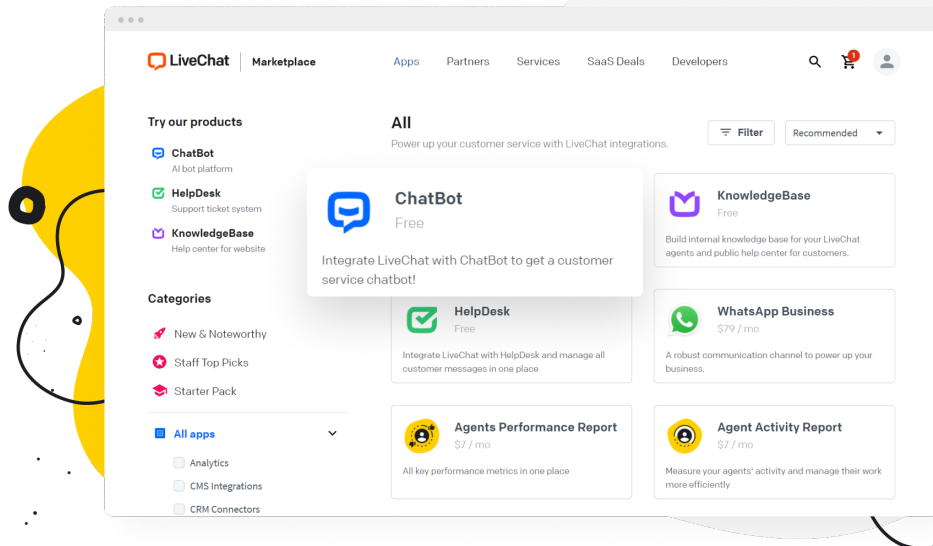


Kolejna część to [Marketplace](#), czyli "miejsce" w którym wszystkie stworzone produkty są przechowywane i udostępniane użytkownikom produktu LiveChat (w wersji płatnej i bezpłatnej). Trzecia część to budowana wokół platformy społeczność wszystkich jej uczestników, a także klientów Spółki. Celem społeczności jest wymiana doświadczeń, wspólne tworzenie aplikacji oraz nawiązywanie wzajemnych relacji.

Główne korzyści rozwoju produktu w modelu platformy to, 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 odkrywania nieznanych dotąd przypadków użycia danego rozwiązania i dzielenie się tymi doświadczeniami.

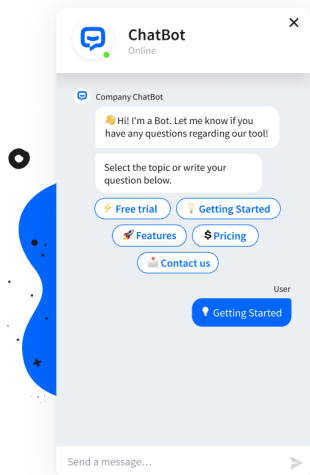
## LiveChat Marketplace



W okresie I-III kw. 2022/2023 roku łączna wartość przychodów ze sprzedaży aplikacji udostępnionych w marketplace Spółki (zarówno własnych, jak autorstwa partnerów zewnętrznych) wyniosła **976 tys. USD** wobec **748 tys. USD** w analogicznym okresie rok wcześniej.



## 4.2.2. ChatBot



**ChatBot widget**



**ChatBot Visual Builder**

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.

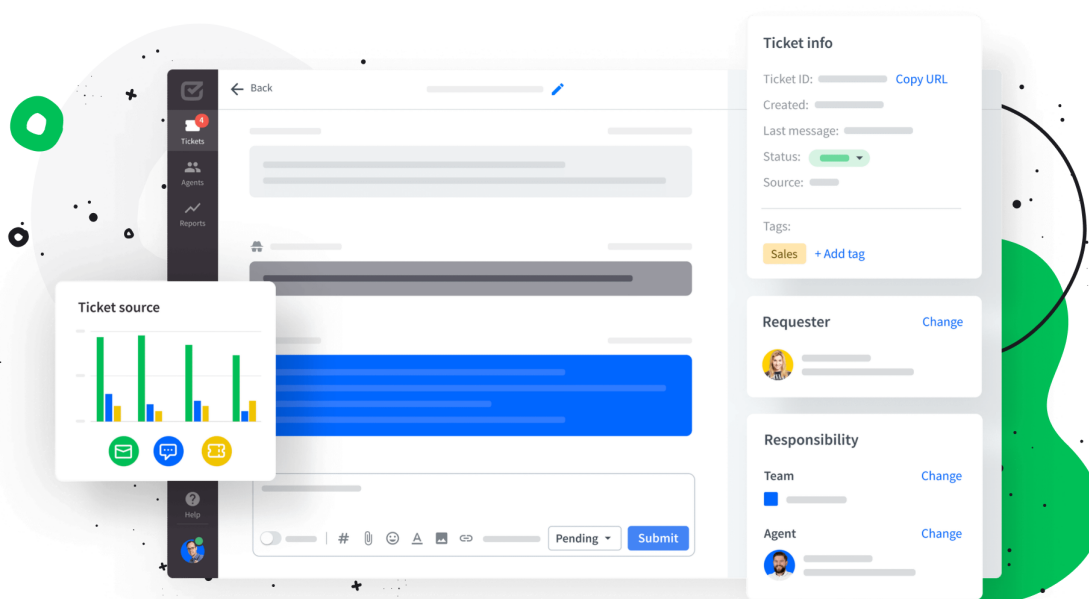
ChatBot zintegrowany jest z rozwiązaniem LiveChat, ale też z innymi narzędziami, jak np. Facebook Messenger. Dodatkowo, użytkownik może połączyć stworzonego bota z wewnętrznym systemem, co pozwala m.in. na weryfikowanie i przesyłanie danych pozyskanych przez bota podczas rozmowy do innych systemów w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

Spółka promuje swoje rozwiązania poprzez działania bezkosztowe, organicznie zwiększając bazę użytkowników ChatBot. Jednocześnie sprzedają ChatBot zajmuje się także zespół sprzedaży – wspólny dla wszystkich produktów. 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, UEFA, czy Intuit.

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

### 4.2.3. HelpDesk

## HelpDesk

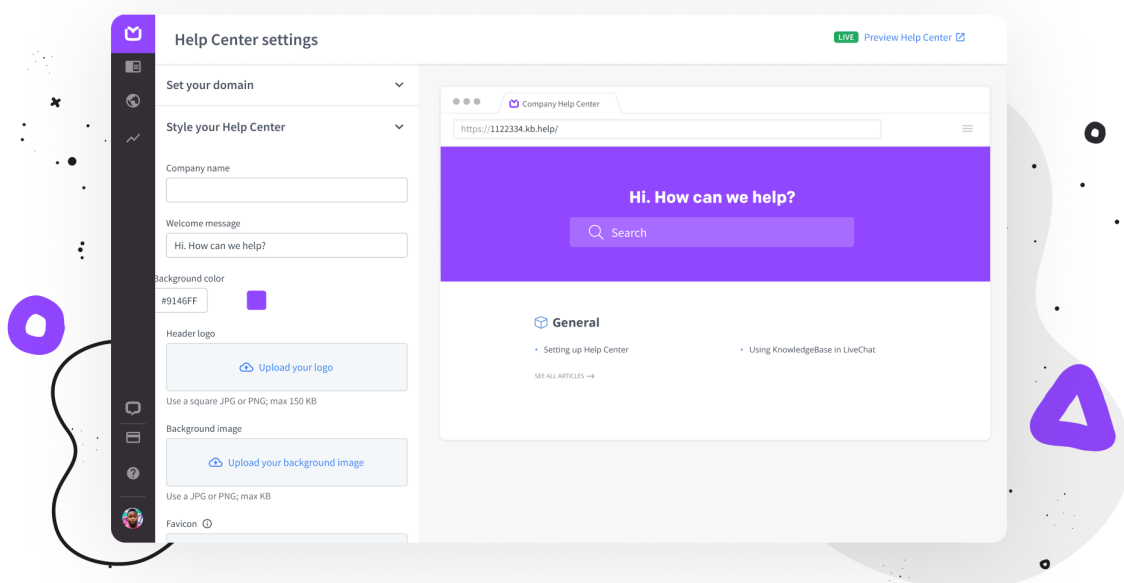


HelpDesk to rozwiązanie, które ma wspierać komunikację biznesową z klientem poprzez różne kanały. W szczególności HelpDesk pomaga zarządzać tzw. "Ticketami", czyli sprawami zgłaszanymi przez klientów za pośrednictwem różnych kanałów komunikacji tekstowej (np. mail, live chat).

Wśród funkcji oferowanych przez HelpDesk znajdują się wsparcie dla pracy w zespołach, grupowanie i tagowanie ticketów, ocena satysfakcji konsumentów. Obecnie trwają prace nad większą ilością integracji HelpDesku z innymi produktami. Produkt jest systematycznie rozbudowywany, a jego wizja docelowo zakłada jak największą automatyzację by skrócić czas obsługi klientów przez support. HelpDesk stanowi rozwiązanie konkurencyjne dla takich produktów jak m.in. Zendesk, FreshDesk, ZOHO Desk, HappyFox, czy HelpScout i stanowi wartościowe uzupełnienie oferty Spółki.

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

## 4.2.4. KnowledgeBase



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 przetaczać 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 wyszukiwanie rozwiązania danego problemu. Aplikacja może być zintegrowana bezpośrednio z rozwiązaniem LiveChat.

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

## 4.2.5. OpenWidget

**OpenWidget**

**Enhance your website for better customer relations**

- ✓ Free
- ✓ No-code
- ✓ Quick setup

The screenshot shows a mobile chat widget with a purple header. It displays a greeting: "Hello! Nice to see you here 🌟". Below this, there is a message from "josh" that says "Leave us a message and we'll get back to you later." and a response: "We typically respond within a few hours". At the bottom of the widget is a purple button labeled "Leave a message". The background of the widget shows a bicycle.

Dostępny w wersji darmowej OpenWidget ma wspomagać komunikację online umożliwiając bardzo prostą instalację na stronie internetowej widżetu. W obecnej wersji widżet może udostępniać formularz kontaktowy, odpowiedzi na często zadawane pytania i/lub "product cards" (narzędzie skutecznie wspierające monetyzację). Za stworzenie Open Widget odpowiada zespół wewnętrzny do tej pory koncentrujący się na rozwoju widżetów LiveChat i innych produktów Spółki. Wydany w listopadzie 2022 r. OpenWidget w przyszłości może uzyskać płatną wersję premium lub stanowić kanał dystrybucji dla innych produktów Spółki.

Więcej informacji o produkcie znajduje się tutaj: <https://www.openwidget.com>

## 4.3. Dodatkowe działania

Dodatkowe działania, przyczyniające się do organicznego wzrostu liczby klientów, nad którymi zespół Spółki pracuje w dedykowanych zespołach:

[Program Partnerski](#) - celem programu partnerskiego jest budowa nowych kanałów sprzedaży w oparciu o współpracę z firmami różnych branż lub freelancerami. Program składa się z modeli:

- affiliate, w którym partnerzy otrzymują prowizję z każdej sprzedaży produktu zrealizowanej za ich pośrednictwem
- solution partners, zakładającego możliwość dołączenia naszego produktu (oraz usług wokół niego) do portfolio ofertowego partnera i samodzielnego kształtowania polityki cenowej

### Działania podejmowane w projekcie:

- rozbudowa strony i bloga (wzmocnienie organicznego ruchu i liczby zapisów zainteresowanych współpracą podmiotów)
- rozbudowa panelu partnerskiego ([dashboard](#)) dającego partnerom dostęp do materiałów reklamowych, analityki oraz narzędzi do tworzenia i zarządzania licencjami LiveChat tworzonymi w tym modelu

- API programu partnerskiego - dające możliwość śledzenia i optymalizacji aktywności w projekcie oraz automatyzacji wielu czynności w jego ramach

## Działania content marketingowe

Spółka przykłada dużo pracy do treści tworzonych na stronie, co pozwala jej generować duży ruch przychodzący na strony internetowe i wysokie pozycje w przeglądarkach.

**Partnerships** - działania, polegające na współpracy z innymi firmami, tworzącymi oprogramowania. Opierają się na współpracy na różnych poziomach: wzajemnej promocji, tworzenia wspólnych integracji, listowania w marketach.

## 4.4. Umowy znaczące dla działalności Grupy Kapitałowej



### Umowa z podmiotem świadczącym usługę bramki płatności

LiveChat, Inc. - spółka zależna LiveChat Software S.A. - korzysta z usług serwisu [www.authorize.net](http://www.authorize.net) należącego do VISA, pełniącego funkcję pośrednika przeprowadzającego od strony technicznej płatność przy użyciu karty kredytowej w Internecie. Umowa między ww. stronami zawarta została poprzez przystąpienie do serwisu Authorize w oparciu o ogólne warunki umów stosowane przez Authorize i nie przybrała formy dokumentu.

Zgodnie z powyższymi warunkami stosunek prawny między użytkownikiem (w tym także LiveChat Inc.) a Authorize podlega prawu Stanu Kalifornia. Authorize nie gwarantuje pełnej funkcjonalności swoich usług, pełnionych za pośrednictwem strony www. Przystępując do umowy użytkownik potwierdza, iż ma świadomość, że usługa prowadzona będzie za pośrednictwem sieci Internet, co czyni ją wrażliwą na ewentualne awarie infrastruktury, wynikające z różnych przyczyn takich jak atak sieciowy, przerwy w dostawie prądu.

Authorize ponadto nie jest odpowiedzialna za ewentualną szkodę wynikającą z korzystania z jej usług, w szczególności nie odpowiada za utratę danych, nieautoryzowany dostęp do danych przesyłanych za pośrednictwem jej strony www, takich jak dane karty kredytowej. Powyższe ograniczenie odpowiedzialności nie jest zależne od przyczyny zaistnienia szkody – zarówno ataki hakerskie, nieszczęśliwe wypadki, jak i niedbałość, w tym rażąca niedbałość, nie mogą stanowić podstawy do podnoszenia roszczeń w stosunku do Authorize. Użytkownik zaś zrzeka się wszelkich roszczeń mogących wynikać z korzystania z usług Authorize i oświadcza, że z jej usług będzie korzystał na własne ryzyko. W razie gdyby jednakże uznać, że należne jest zapłata jakiegokolwiek odszkodowania przez Authorize na rzecz Livechat Inc, jego wysokość byłaby ograniczona do równowartości wynagrodzenia za okres ostatnich 30 dni lub do wysokości 100 dolarów.

Ponadto użytkownik zobowiązuje się do zwolnienia Authorize z odpowiedzialności za ewentualnie roszczenia podnoszone wobec niej przez podmioty trzecie, które to roszczenia pozostają w związku z korzystaniem przez użytkownika z usług Authorize.

Warunki umowne mogą być zmieniane przez Authorize jednostronnie, korzystanie z usług serwisu po zmianie warunków oznacza akceptację tejże zmiany. Podobnie Authorize może jednostronnie zakończyć świadczenie usług, po uprzednim uprzedzeniu. Także wypowiedzenie umowy nie może rodzić odpowiedzialności odszkodowawczej Authorize.

## Umowa z podmiotem świadczącym usługę rozliczania płatności

LiveChat, Inc. - spółka zależna LiveChat Software S.A. - korzysta z usług serwisu [www.recurly.com](http://www.recurly.com), pełniącego funkcję podmiotu naliczającego opłaty od klientów Spółki i pobierającego je automatycznie z kart kredytowych klientów. Umowa między ww. stronami zawarta została poprzez przystąpienie do serwisu Recurly w oparciu o ogólne warunki umów stosowane przez Recurly i nie przybrała formy dokumentu.

Umowa podlega prawu stanu Kalifornia.

Usługa świadczona jest przez Recurly za prowizją naliczaną miesięcznie od wartości transakcji wyrażonej w dolarach, której wysokość może być zmieniona przez Recurly za 30-dniowym powiadomieniem. Recurly nie jest odpowiedzialne i nie zwraca pobranych prowizji w razie np. żądania zwrotu ceny przez klienta Spółki, oszustwa popełnionego przez klienta na Spółki. Recurly nie świadczy także usług przechowywania środków pieniężnych.

Recurly nie ponosi odpowiedzialności za żadną szkodę, także w postaci utraconych zarobków, danych lub innych dóbr niematerialnych po stronie użytkownika, bez względu na przyczynę jej wystąpienia – czy szkoda będzie wynikała z korzystania z usług Recurly, nieautoryzowanego wpływania na treść usługi, działań lub oświadczeń jakichkolwiek podmiotów trzecich. Niezależnie od powyższych zastrzeżeń odpowiedzialność odszkodowawcza została między stronami ograniczona do wysokości sumy wynagrodzenia zapłaconego na podstawie umowy.

Recurly udziela LiveChat, Inc. licencji na korzystanie z jej loga, nazwy i innych praw w zakresie wykorzystywania ich na stronach internetowych do identyfikacji podmiotu świadczącego usługę. Analogicznie, LiveChat, Inc. udziela licencji do wszelkich treści zamieszczanych w serwisie Recurly.

Umowa przewiduje jednoroczny okres przedawnienia dla wszelkich roszczeń z nią związanych. Z tytułu świadczenia usług Recurly pobiera opłaty zależne od wielkości obrotu.

## Umowa z Comerica Merchant Services (Worldpay from FIS)

Na mocy tej umowy spółka zależna od LiveChat Software S.A. - LiveChat, Inc. korzysta z obsługi kart Visa i MasterCard. Umowa objęta jest standardowymi warunkami obsługi kart stosowanymi przez Comerica. Obsługa kart obejmuje w szczególności rozliczenia transakcji kartami Visa i MasterCard w związku z programem LiveChat. Warunki umowy przewidują w szczególności, że LiveChat, Inc. sam będzie zajmował się roszczeniami i reklamacjami zgłoszonymi w związku ze sprzedażą rozliczaną przez kartę. LiveChat, Inc. zobowiązany jest również naprawić szkodę poniesioną przez Comerica w związku ze sprzedażą rozliczaną przez kartę i wszelkimi roszczeniami (także roszczeniami osób trzecich) z tym związanymi.

Warunki umowy wymieniają przypadki zwalniające Comerica od odpowiedzialności za naruszenie umowy. Ponadto odpowiedzialność Comerica ograniczona jest do średniej miesięcznej opłaty za usługi w okresie poprzednich 12 miesięcy lub krótszego od dnia zawarcia umowy. Comerica nie odpowiada też za utracone korzyści, ani za transakcje dotyczące innych kart, jeżeli takie będą obsługiwane na wniosek LiveChat, Inc. Comerica nie odpowiada też za szkodę, jeżeli nie zostanie ona zgłoszona pisemnie w terminie 60 dni od naruszenia umowy, a w przypadku błędu billingowego, w terminie 90 dni od daty danego dokumentu.

Umowa po pierwszym roku odnawia się automatycznie co miesiąc, jeśli nie zostanie wypowiedziana przez LiveChat, Inc. uprzednio w terminie wskazanym w umowie (przy czym w przypadku wypowiedzenia z naruszeniem postanowień umowy, LiveChat, Inc. będzie zobowiązane do zapłaty kwot ustalonych według zasad określonych w umowie). LiveChat, Inc. może też wypowiedzieć umowę w przypadku naruszenia jej przez drugą stronę, jeżeli naruszenie nie zostanie usunięte. Comerica może także rozwiązać umowę (także bez wypowiedzenia w przypadku naruszenia umowy przez Livechat).

Warunki umowy określają też szczegółowo zasady obciążania w określonych przypadkach LiveChat, Inc. kwotami transakcji (w szczególności w przypadku kwestionowania transakcji przez posiadacza karty), zakładania konta rezerwowego na zabezpieczenie roszczeń wobec LiveChat, Inc., zasady odpowiedzialności Livechat za szkody instytucji finansowej wykonującej stosowne wycofanie środków na polecenie oraz Comerica, zasady potrącenia kwot z tego konta i rozliczenia z tym związane, oraz przewidują roczny termin na wygaśnięcie roszczenia LiveChat, Inc. do zwrotu środków pozostałych na takim koncie. Warunki umowy określają też zasady zabezpieczenia na określonych kontach Livechat oraz wskazanie instytucji depozytariusza prowadzącej konta Livechat na potrzeby obsługi zadłużenia z tytułu umowy.

## Umowa LiveChat, Inc. z American Express Company

LiveChat, Inc. - spółka zależna LiveChat Software S.A. - korzysta z usług serwisu strony [www.americanexpress.com/us/merchant](http://www.americanexpress.com/us/merchant) w celu obsługi kart American Express. Umowa zawarta jest poprzez

przystąpienie do wskazanego serwisu w oparciu o warunki stosowane przez ten serwis i nie przybrała formy dokumentu.

Koszty opłat ponoszone przez LiveChat, Inc. w związku z korzystaniem z tego serwisu ustalane są w oparciu o procent obrotu – 2,89-3,20%, zgodnie z aktualną tabelą opłat. Warunki korzystania z serwisu w szczególności zawierają szereg wyłączeń odpowiedzialności American Express Company wobec użytkowników. Warunki te wyłączają w szczególności odpowiedzialność American Express Company za wszelkie szkody pośrednie oraz za utracone korzyści związane z korzystaniem z serwisu. Zgodnie z warunkami, American Express Company nie ponosi też odpowiedzialności za usługi świadczone przez usługodawców za pośrednictwem wskazanego serwisu, ani za informacje i produkty oferowane za pośrednictwem serwisu lub stron podlinkowanych do serwisu.

American Express Company może jednostronnie zmienić warunki korzystania z serwisu. Warunki serwisu podlegają prawu stanu Nowy Jork.

## 4.5. Informacja o istotnych transakcjach z podmiotami powiązаныmi

### Umowa z LiveChat, Inc.

W dniu 20 stycznia 2012 roku Spółka 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, 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 odsprzedawaniu dostępu do systemu LiveChat. Na podstawie faktur wystawionych przez LiveChat, Inc. Spółka 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.

W raportowanym okresie Spółka zawierała transakcje z podmiotem konsolidowanym LiveChat, Inc. W rezultacie w wystąpiły kategorie bilansowe i wynikowe wskazane poniżej:

<b>Przychody ze sprzedaży do Livechat Inc:</b>	266.731 tys. PLN
<b>Koszty zakupionych usług od Livechat Inc:</b>	38.842 tys. PLN
<b>Należności od Livechat Inc:</b>	8.789 tys. PLN
<b>Zobowiązania wobec Livechat Inc:</b>	0 PLN

Powyższe transakcje zostały wyłączone w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym.

## 4.6. Informacje o pozostałych umowach i transakcjach

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 raportowanym okresie Spółka ani Grupa nie posiadały umów kredytów i pożyczek.



### Udzielone pożyczki

Spółka ani Grupa nie posiada udzielonych pożyczek.

### Udzielone i otrzymane poręczenia i gwarancje

W okresie sprawozdawczym Spółka ani Grupa nie posiadały udzielonych lub otrzymanych poręczeń i gwarancji.

### Umowy objęcia obligacji

W okresie od 1 kwietnia 2022 r. do 31 grudnia 2022 r. Spółka ani Grupa nie posiadała umów objęcia obligacji.

### Umowy o współpracy lub kooperacji

W omawianym okresie sprawozdawczym Spółka ani Grupa nie posiadały zawartych umów o współpracy lub kooperacji.

### Umowy ubezpieczenia

Ubezpieczenie Chubb Tech Pro - OC Działalności Zawodowej zawarta z Ubezpieczalnią Chubb European Group Sp. z o.o. Oddział Polska na kwotę 8 mln zł (Polska) i 2 mln USD (USA) oraz Ubezpieczenie Szkód Powstałych w następstwie roszczeń z tytułu Odpowiedzialności Członków Organów Spółki Kapitałowej na kwotę 17 mln zł milionów dla LiveChat Software S.A. i 1 milion dla spółki LiveChat, Inc zawarte z Chubb European Group.

### Opis prowadzonych postępowań sądowych i administracyjnych

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

## 4.7. Perspektywy rozwoju

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 tym udział spółek świadczących usługi w tym modelu w całym rynku powinien rosnąć. Zostawia to ogromny potencjał rozwoju dla całego sektora.

## 4.8. Strategia rozwoju Grupy



### Rozwój produktów

Strategia rozwoju Grupy LiveChat Software zakłada stałe i zrównoważone nakłady na dalszy rozwój oferty produktowej, w szczególności na:

- a) rozwój funkcjonalny aplikacji;
- b) nowe kanały komunikacji:
  - rozwój systemu „ticketowego” polegającego na zbieraniu informacji z różnych kanałów komunikacji z klientem do jednego systemu zarządzania obsługą klienta;
  - funkcjonalność systemu pozwoli klientom na dalszą poprawę relacji na linii klient-sprzedawca, a docelowo, zwiększenie sprzedaży;
  - systemy mobilne;
  - media społecznościowe;
  - zintegrowany komunikator;



c) narzędzia dla większych firm, tzw. „data driven”.



## Wzrost bazy klientów

Spółka zakłada dalszy 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, w tym dział sprzedaży.



## Akwizycje

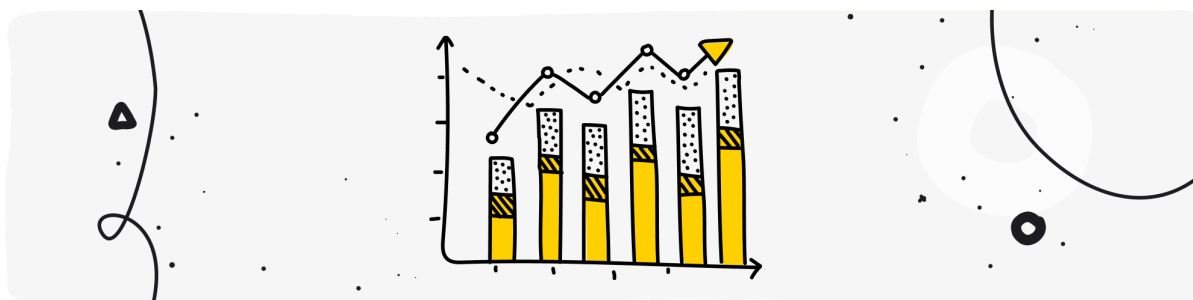
W dłuższej perspektywie Spółka nie wyklucza rozwoju poprzez selektywne akwizycje podmiotów z branży obsługi klienta.



## Czynniki wpływające na wynik Spółki i Grupy

W dłuższej perspektywie czasu, zasadniczy wpływ na wyniki Spółki i Grupy będzie miała sytuacja na globalnym rynku e-commerce oraz usług SaaS (Software as a Service). W krótszej perspektywie istotny wpływ na wyniki mogą mieć m.in. kurs USD/PLN, a także polityka fiskalna państwa.

## 5. Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software



### 5.1. Prezentacja wyników skonsolidowanych

#### Rachunek zysków i strat

[tys. PLN]	I-III kw. 2022/23	I-III kw. 2021/22	Zmiana
<b>Przychody ze sprzedaży</b>	227 192	160 698	+41,4%
Koszt własny sprzedaży	31 982	21 742	
<b>Zysk (strata) brutto ze sprzedaży</b>	<b>195 210</b>	<b>138 956</b>	
Koszty sprzedaży	45 943	30 672	
Koszty ogólnego zarządu	17 101	12 552	
Pozostałe przychody operacyjne	107	96	
Pozostałe koszty operacyjne	86	9	
<b>Zysk (strata) na działalności operacyjnej</b>	<b>132 187</b>	<b>95 819</b>	<b>+38,0%</b>
Przychody finansowe	16	-	
Koszty finansowe	217	494	
<b>Zysk (strata) przed opodatkowaniem</b>	<b>131 986</b>	<b>95 325</b>	
Podatek dochodowy	9 236	6 608	
<b>Zysk (strata) netto</b>	<b>122 750</b>	<b>88 717</b>	<b>+38,4%</b>

## Komentarz dotyczący czynników mających wpływ na wyniki finansowe:

Podstawowy wpływ na wyniki zanotowane w roku obrotowym miał wzrost liczby płacących klientów produktów Spółki, zwłaszcza LiveChat i ChatBot w połączeniu ze wzrostem ARPU (średni przychód na klienta) w obu tych rozwiązaniach. Z drugiej strony zanotowano wzrost kosztów, który wynikał zarówno z potrzeby zapewnienia infrastruktury potrzebnej do obsługi większego zapotrzebowania, ale przede wszystkim zwiększenia zespołu i presji na wynagrodzenia.

Koszt własny sprzedaży inaczej koszt wytworzenia produktów sprzedanych zawiera przede wszystkim koszt prac programistów nad produktami Spółki oraz koszt pracy administratorów.

Koszt sprzedaży zawiera przede wszystkim koszty marketingu, obsługi klienta, a także prowizje pośredników płatniczych oraz prowizję programu partnerskiego.

## Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

### Aktywa

[tys. PLN]	31 grudnia 2022 r.	31 marca 2022 r.	Zmiana
<b>Aktywa trwałe</b>	<b>57 062</b>	<b>42 231</b>	<b>+35,1%</b>
Wartości niematerialne i prawne	53 413	38 456	
Rzeczowe aktywa trwałe	2 889	3 232	
Należności długoterminowe	201	194	
Inwestycje długoterminowe	2	2	
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	558	348	
Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	1	1	
<b>Aktywa obrotowe</b>	<b>125 534</b>	<b>95 521</b>	<b>+31,4%</b>
Zapasy	-	-	
Należności z tytułu dostaw i usług	2 862	1 590	
Pozostałe należności	31 041	37 854	
Środki pieniężne i ich ekwiwalenty	90 698	55 666	
Rozliczenia międzyokresowe	933	412	
<b>Aktywa ogółem</b>	<b>182 596</b>	<b>137 752</b>	<b>+32,6%</b>

# Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

## Pasywa

[tys. PLN]	31 grudnia 2022 r.	31 marca 2022 r.	Zmiana
<b>Kapitał (fundusz) własny</b>	<b>163 148</b>	<b>124 510</b>	<b>+31,0%</b>
Kapitał podstawowy	515	515	
Kapitał zapasowy	38 580	33 306	
Różnice kursowe z przeliczenia	-559	-391	
Zyski zatrzymane	124 612	91 080	
<b>Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania</b>	<b>19 448</b>	<b>13 242</b>	<b>+46,9%</b>
<b>Długoterminowe, w tym m.in.:</b>	<b>264</b>	<b>796</b>	
<i>Inne zobowiązania finansowe</i>	264	795	
<b>Krótkoterminowe, w tym m.in.:</b>	<b>19 184</b>	<b>12 446</b>	
<i>Zobowiązania z tytułu dostaw i usług wobec pozostałych jednostek</i>	16 973	11 153	
<i>Zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego</i>	395	150	
Pozostałe zobowiązania	1 015	323	
<b>Pasywa ogółem</b>	<b>182 596</b>	<b>137 752</b>	<b>+32,6%</b>

## Przepływy pieniężne

[tys. PLN]	I-III kw. 2022/23	I-III kw. 2021/22	Zmiana
<b>Zysk (strata) brutto</b>	131 986	95 325	
Korekty razem, w tym:	21 819	9 065	
<i>Amortyzacja</i>	10 507	8 750	
<b>Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej</b>	144 649	100 951	
Zbycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	-25 123	-13 073	
Wydatki na nabycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	-	128	
<b>Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej</b>	-25 123	-12 945	
Dywidendy wypłacone	-83 944	-72 100	
Splata zobowiązań z tytułu leasingu finansowego	-550	-603	
<b>Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej</b>	-84 494	-72 703	
<b>Przepływy pieniężne netto razem</b>	<b>35 032</b>	<b>15 303</b>	<b>+128,9%</b>
Środki pieniężne na początek okresu	55 666	59 233	
<b>Środki pieniężne na koniec okresu</b>	<b>90 698</b>	<b>74 534</b>	<b>+21,7%</b>

## **Polityka dywidendy**

Zgodnie z aktualną polityką dywidendy, opisaną w Prospekcie Emisyjnym Spółki, Zarząd LiveChat Software S.A. rekomenduje Walnemu Zgromadzeniu wypłatę maksymalnej części zysku za dany rok obrotowy w formie dywidendy, chyba że pojawią się okazje inwestycyjne, które zapewniłyby Spółce i akcjonariuszom wyższą stopę zwrotu niż wypłata dywidendy.

Zarząd, za zgodą Rady Nadzorczej, jest uprawniony do podejmowania decyzji w sprawie wypłaty zaliczek na poczet spodziewanej dywidendy.

## **Opis istotnych pozycji pozabilansowych**

Grupa nie posiada istotnych pozycji pozabilansowych.

## **Prognoza finansowa Grupy**

Zarząd Spółki nie opublikował prognoz finansowych na rok obrotowy 2022/23.

## **Opis wykorzystania przez Emitenta wpływów z emisji**

W okresie objętym niniejszym sprawozdaniem Spółka nie przeprowadziła emisji akcji.

## 5.2. Prezentacja wyników jednostkowych

### Rachunek zysków i strat

[tys. PLN]	I - III kw. 2022/23	I - III kw. 2021/22	Zmiana
<b>Przychody ze sprzedaży</b>	<b>227 192</b>	<b>160 698</b>	<b>+41,4%</b>
Koszt własny sprzedaży	33 405	23 154	
<b>Zysk (strata) brutto ze sprzedaży</b>	<b>193 787</b>	<b>137 544</b>	
Koszty sprzedaży	46 329	30 949	
Koszty ogólnego zarządu	17 176	12 609	
<b>Zysk (strata) ze sprzedaży</b>	<b>130 282</b>	<b>93 986</b>	
Pozostałe przychody operacyjne	107	96	
Pozostałe koszty operacyjne	86	9	
<b>Zysk (strata) na działalności operacyjnej</b>	<b>130 304</b>	<b>94 074</b>	<b>+38,5%</b>
Przychody finansowe	1 326	919	
Koszty finansowe	104	0	
<b>Zysk (strata) przed opodatkowaniem</b>	<b>131 526</b>	<b>94 992</b>	
Podatek dochodowy	9 236	6 608	
<b>Zysk (strata) netto</b>	<b>122 290</b>	<b>88 384</b>	<b>+38,5%</b>

## Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

### Aktywa

[tys. PLN]	31 grudnia 2022 r.	31 marca 2022 r.	Zmiana
<b>Aktywa trwałe</b>	<b>55 999</b>	<b>40 618</b>	<b>+37,9%</b>
Wartości niematerialne i prawne	53 413	38 456	
Rzeczowe aktywa trwałe	1 824	1 617	
Należności długoterminowe	201	194	
Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe, w tym:	559	349	
<i>Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego</i>	558	348	
<b>Aktywa obrotowe</b>	<b>121 356</b>	<b>92 738</b>	<b>+30,9%</b>
Zapasy	0	12	
Należności z tytułu dostaw i usług od jednostek powiązanych, w tym:	40 875	43 424	
<i>Należności od pozostałych jednostek</i>	32 085	38 509	
Środki pieniężne i ich ekwiwalenty	79 548	48 890	
Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	933	411	
<b>Aktywa ogółem</b>	<b>177 355</b>	<b>133 356</b>	<b>+33,0%</b>



## Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

### Pasywa

[tys. PLN]	31 grudnia 2022 r.	31 marca 2022 r.	Zmiana
<b>Kapitał (fundusz) własny</b>	161 385	123 040	+32,1%
Kapitał podstawowy	515	515	
Kapitał zapasowy	38 580	33 306	
Zysk (strata) netto roku obrotowego	122 290	118 574	
Odpisy z zysku netto w ciągu roku obrotowego	0	-29 355	
<b>Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania</b>	15 970	10 316	+54,8%
<b>Długoterminowe, w tym:</b>	0	1	
<i>Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego</i>	0	1	
<b>Krótkoterminowe, w tym:</b>	8 983	5 843	
<i>Zobowiązania z tytułu dostaw i usług wobec pozostałych jednostek</i>	8 983	5 843	
Rozliczenia międzyokresowe	6 987	4 472	
<b>Pasywa ogółem</b>	177 355	133 356	+33,0%

## Przepływy pieniężne

[tys. PLN]	I - III kw. 2022/23	I - III kw. 2021/22	Zmiana
Zysk (strata) netto	122 290	88 384	
Korekty razem, w tym m.in.:	17 436	6 267	
Amortyzacja	9 957	8 147	
<b>Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej</b>	<b>139 726</b>	<b>94 651</b>	
Zbycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	0	1 076	
Wydatki na nabycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	25 123	13 073	
<b>Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej</b>	<b>-25 123</b>	<b>-11 997</b>	
Dywidendy wypłacone	83 945	72 100	
<b>Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej</b>	<b>-83 945</b>	<b>-72 100</b>	
<b>Przepływy pieniężne netto razem</b>	<b>30 658</b>	<b>10 554</b>	<b>+190,5%</b>
Środki pieniężne na początek okresu	48 890	56 509	
<b>Środki pieniężne na koniec okresu</b>	<b>79 548</b>	<b>67 064</b>	<b>+18,6%</b>

## 6. Ład korporacyjny

### 6.1. 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. Akcjonariuszom serii A i serii B przysługuje jeden głos na akcję.

#### Struktura akcjonariatu

Na dzień 31 grudnia 2022 r. i na dzień publikacji niniejszego raportu największym akcjonariuszem LiveChat Software S.A. było Porozumienie akcjonariuszy\*, składające się z osób w Zarządzie Spółki, Radzie Nadzorczej Spółki oraz menadżerów Spółki. Łącznie posiadali oni 10 734 753 akcje stanowiące 41,69% ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu.

Pozostałymi akcjonariuszami, których zaangażowanie przekraczało 5% kapitału zakładowego, były dwa polskie otwarte fundusze emerytalne, Polskie Towarzystwo Emerytalne Allianz Polska S.A. oraz Nationale Nederlanden Polskie Towarzystwo Emerytalne. Posiadały one na dzień 31 grudnia 2022 roku odpowiednio 1 829 265 i 1 590 680 akcji, stanowiących 7,10% i 6,18% ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu.

Struktura akcjonariatu zaprezentowana poniżej jest zgodna z zawiadomieniami od akcjonariuszy i publicznie dostępnymi raportami dotyczącymi składu portfeli otwartych funduszy emerytalnych na koniec 2022 roku.

Akcjonariusz	Liczba akcji i głosów na WZ	Udział w głosach na WZ
PTE Allianz Polska	1 829 265	7,10%
Nationale-Nederlanden PTE	1 590 680	6,18%
<b>Porozumienie akcjonariuszy Podmiot dominujący, w tym powyżej 5 proc.:</b>	<b>10 734 752</b>	<b>41,68%</b>
Mariusz Ciepły	3 366 250	13,07%
Maciej Jarzębowski	2 366 250	9,19%
Jakub Sitarz	3 010 000	11,69%
<b>Pozostali</b>	<b>11 590 083</b>	<b>45,01%</b>
<b>RAZEM</b>	<b>25 750 000</b>	<b>100,00%</b>

\*Niektórzy Akcjonariusze zawarli porozumienie co do wspólnego głosowania: **Porozumienie Akcjonariuszy Podmiot Dominujący**, które tworzą: Mariusz Ciepły, Urszula Jarzębowska, Jakub Sitarz, Maciej Jarzębowski, Szymon Klimczak, Krzysztof Górski.

W trakcie raportowanego okresu 2022/23 roku finansowego w strukturze akcjonariatu Spółki zaszły zmiany pod względem znaczących akcjonariuszy.

Zgodnie z raportem bieżącym 2/2023 w wyniku połączenia Polskiego Towarzystwa Emerytalnego Allianz Polska S.A. oraz Allianz Polska Dobrowolny Fundusz Emerytalny ze spółką Aviva Powszechne Towarzystwo Emerytalne Aviva Santander Spółka Akcyjna, Polskie Towarzystwo Akcyjne Allianz Polska S.A. osiągnęło poziom 1.829.265 akcji, stanowiących 7,10% udziału w kapitale zakładowym Spółki, co daje prawo do wykonywania 1.829.265 głosów z akcji stanowiących 7,10 % udziału w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy Spółki.

## 6.2. Władze Spółki

### 6.2.1. Zarząd Spółki

Zarząd obecnej kadencji w poniższym składzie został powołany na trzyletnią kadencję, która wygaśnie z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia spółki zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za rok finansowy 2022/2023.

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 okresie I-III kw. 2022/23 roku finansowego Zarząd pracował w powyższym składzie.

**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., Brand24 S.A. oraz Venture Inc 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 Controllingu Przedsiębiorstw. W trakcie pracy zawodowej ukończyła także studia podyplomowe na kierunku Controlling 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. Jest też członkiem rady nadzorczej Venture Inc S.A.

### Wysokość wynagrodzeń Zarządu Spółki

Wynagrodzenie osób wchodzących w skład Zarządu LiveChat Software S.A. wypłacone w okresie od 1 kwietnia 2022 r. do 31 grudnia 2022 r. oraz w analogicznym okresie poprzedniego roku (z uwzględnieniem premii).

#### Wynagrodzenie Zarządu Spółki

Imię i nazwisko	Stanowisko	Wynagrodzenie (w tys. zł)	
		I-III kw. 2022/23	I-III kw. 2021/22
Mariusz Ciepły	Prezes Zarządu	2 347	1 209
Urszula Jarzębowska	Członek Zarządu	1 667	801
<b>RAZEM</b>	-	<b>4 014</b>	<b>2 009</b>

## 6.2.2. Rada Nadzorcza Spółki

Na dzień 31 grudnia 2022 roku oraz na dzień publikacji niniejszego raportu skład Rady Nadzorczej Spółki jest następujący:

Imię i nazwisko	Funkcja
Maciej Jarzębowski	Przewodniczący Rady Nadzorczej
Jakub Sitarz	Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej
Marcin Mańdziak	Członek Rady Nadzorczej
Marta Ciepła	Członek Rady Nadzorczej
Marzena Czupaluk	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.

**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 Inc ASI S.A.

Marcin Mańdziak spełnia kryteria niezależnego Członka Rady Nadzorczej.

**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 z rynkiem IT w zakresie rekrutacji i selekcji kadry IT. HR manager odpowiedzialny za doradztwo w zakresie budowania zespołów poszczególnych działów spółki.

**Marzena Czupaluk** jest absolwentką Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu. Ma też 20-letnie doświadczenie jako dyrektor finansowy (CFO) zdobyte m.in. w spółce eobuwie.pl S.A. Obecnie pełni funkcję dyrektora finansowego Grupy MKK3 Sp. z o.o. Prowadzi też działalność coachingową i mentoringową. Jest członkiem - założycielem Stowarzyszenia Dyrektorów Finansowych FINEXA. Uzyskała m.in. tytuł FCCA przyznany przez Association of Chartered Certified Accountants (certyfikat z zakresu finansów i księgowości). Ukończyła program Advanced Executive Education w Strategic Leadership Academy realizowany przez ICAN Institute.

Marzena Czupaluk spełnia kryteria niezależnego Członka Rady Nadzorczej.

### Wysokość wynagrodzeń członków Rady Nadzorczej Spółki

Wartość wynagrodzenia Członków Rady Nadzorczej w raportowanym okresie wyniosła 163,6 tys. zł. W tym samym okresie poprzedniego roku finansowemu członkowie Rady Nadzorczej otrzymali 133 tys. zł.

### 6.3. Akcje w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących

Poniższa tabela przedstawia liczbę akcji będących w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących na dzień publikacji niniejszego sprawozdania.

Imię i nazwisko	Stanowisko	Liczba akcji
Mariusz Ciepty	Prezes Zarządu	3 366 250
Urszula Jarzębowska	Członek Zarządu	1 210 250
Maciej Jarzębowski	Przewodniczący Rady Nadzorczej	2 366 259
Jakub Sitarz	Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej	3 010 000
Marcin Mańdziak	Członek Rady Nadzorczej	5 538

### 6.4. Inne informacje

**Ocena, wraz z jej uzasadnieniem, dotycząca zarządzania zasobami finansowymi, ze szczególnym uwzględnieniem zdolności wywiązywania się z zaciągniętych zobowiązań, oraz określenie ewentualnych zagrożeń i działań, jakie spółka podjęta lub zamierza podjąć w celu przeciwdziałania tym zagrożeniom.**

Ryzykiem w tym obszarze zarządza bezpośrednio Zarząd. W jego ocenie wysoka płynność Spółki i brak znaczących zobowiązań znacząco minimalizują ryzyko utraty płynności i inne ryzyka związane z zarządzaniem zasobami finansowymi.

**Ocena możliwości realizacji zamierzeń inwestycyjnych, w tym inwestycji kapitałowych, w porównaniu do wielkości posiadanych środków, z uwzględnieniem możliwych zmian w strukturze finansowania tej działalności.**

Bieżące inwestycje są prowadzone głównie w zakresie rozwijania produktu i są finansowane ze środków własnych. Zarząd obecnie nie przewiduje innych inwestycji oraz zmiany w strukturze finansowania.

**Ocena czynników i nietypowych zdarzeń mających wpływ na wynik z działalności za rok obrotowy, z określeniem stopnia wpływu tych czynników lub nietypowych zdarzeń na osiągnięty wynik.**

Na wynik okresu I-III kwartału roku finansowego 2022/23 nie miały wpływu czynniki i zdarzenia nietypowe.

**Zmiany w podstawowych zasadach zarządzania przedsiębiorstwem Spółki i jego grupą kapitałową.**

Nie wystąpiły tego rodzaju zmiany.

Wszelkie umowy zawarte między Spółką a osobami zarządzającymi, przewidujące rekompensatę w przypadku ich rezygnacji lub zwolnienia z zajmowanego stanowiska bez ważnej przyczyny lub gdy ich odwołanie lub zwolnienie następuje z powodu połączenia Spółki przez przejęcie.

Spółka nie zawarła tego rodzaju umów.

### **Informacje o systemie kontroli programów akcji pracowniczych.**

Nie dotyczy.

### **Firma audytorska**

Od 17 października 2019 roku firmą audytorską do wykonywania badań ustawowych sprawozdań finansowych Spółki wybraną zgodnie z uchwałą Rady Nadzorczej, kierując się pozytywną rekomendacją Komitetu Audytu, jest Grant Thornton Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp.k.

W dniu 25 czerwca 2021 r. Rada Nadzorcza podjęła uchwałę w sprawie ponownego wyboru i przedłużenia umowy z firmą audytorską Grant Thornton Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp.k. na wykonanie badania ustawowego sprawozdań finansowych LIVECHAT Software S.A. w okresie od 01.04.2021 roku do 31.03.2023 roku oraz wykonanie badania ustawowego skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej LIVECHAT Software w okresie od 01.04.2021 roku do 31.03.2023 roku, a także badania dobrowolnego sprawozdań finansowych śródrocznych LIVECHAT Software S.A. w okresie od 01.04.2021 roku do 31.03.2023 roku oraz przeglądu śródrocznych skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej LIVECHAT Software w okresie od 01.04.2021 roku do 31.03.2023 roku.

### **Opis prowadzonych postępowań sądowych i administracyjnych**

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

### **Zagadnienia dotyczące środowiska naturalnego**

Brak jest zagadnień i wymogów związanych z ochroną środowiska, które mogą mieć istotny wpływ na działalność Grupy.

### **Informacja o zatrudnieniu**

Na koniec grudnia 2022 r. roku finansowego Spółka współpracowała na stałe z 295 osobami wobec 234 osób rok wcześniej. Najliczniejszą grupą są zespoły produktowe składające się głównie z programistów oraz dział obsługi klienta, pracujący w modelu 24/7. Dużym zespołem jest dział marketingu, a także zespół administratorów zarządzających infrastrukturą IT. W strukturze Spółki funkcjonują także zespoły: m.in. sprzedażowy, finansów i administracji czy prawny, a także relacji inwestorskich. W dwuosobowym Zarządzie zasiadają osoby od wielu lat pracujące nad projektem LiveChat. Bezpośrednio do Zarządu raportują tzw. CXO (dyrektorzy). Obecnie jest to siedem osób, od wielu lat związanych ze Spółką.

## 7. Oświadczenia Zarządu

Wrocław, 28 lutego 2023 r.

Niniejsze Sprawozdanie Zarządu za okres dziewięciu miesięcy zakończony w dniu 31 grudnia 2022 roku, a także jednostkowe sprawozdanie finansowe LiveChat Software S.A. oraz skonsolidowane sprawozdanie finansowe za okres dziewięciu miesięcy zakończony w dniu 31 grudnia 2022 roku, zostały zatwierdzone do publikacji w dniu 28 lutego 2023 r.



Prezes Zarządu Mariusz Ciepły



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska



Dyrektor Finansowy Joanna Alwin



Wrocław, 28 lutego 2023 r.

**Oświadczenie Zarządu w sprawie rzetelności sporządzenia skonsolidowanego sprawozdania finansowego grupy kapitałowej LiveChat Software za okres dziewięciu miesięcy zakończony w dniu 31 grudnia 2022 roku**

Zarząd LiveChat Software S.A. oświadcza, iż wedle jego najlepszej wiedzy, skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy LiveChat Software za okres dziewięciu miesięcy zakończony w dniu 31 grudnia 2022 roku oraz dane porównywalne sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości.

Zarząd oświadcza także, iż zaprezentowane dane odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Spółki oraz jej wynik finansowy. Sprawozdanie z działalności Spółki zawiera prawdziwy obraz rozwoju i osiągnięć oraz sytuacji Spółki, w tym opis podstawowych ryzyk i zagrożeń.



Prezes Zarządu Mariusz Ciepły



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska



Dyrektor Finansowy Joanna Alwin

Wrocław, 28 lutego 2023 r.

**Oświadczenie Zarządu w sprawie rzetelności sporządzenia jednostkowego sprawozdania finansowego LiveChat Software S.A. za okres dziewięć miesięcy zakończony w dniu 31 grudnia 2022 roku**

Zarząd LiveChat Software oświadcza, iż wedle jego najlepszej wiedzy, jednostkowe sprawozdanie finansowe LiveChat Software SA za okres dziewięciu miesięcy zakończony w dniu 31 grudnia 2022 roku oraz dane porównywalne sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości.

Zarząd oświadcza także, iż zaprezentowane dane odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Grupy oraz jej wynik finansowy. Sprawozdanie z działalności Grupy zawiera prawdziwy obraz rozwoju i osiągnięć oraz sytuacji Spółki, w tym opis podstawowych ryzyk i zagrożeń.



Prezes Zarządu Mariusz Ciepły



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska



Dyrektor Finansowy Joanna Alwin

## 8. Słowniczek pojęć

### Wskaźniki finansowe

Wskaźnik	Wyszczególnienie
EBITDA	= Zysk (strata) operacyjny + amortyzacja
Rentowność sprzedaży brutto	= Zysk brutto ze sprzedaży / Przychody ze sprzedaży netto
Rentowność operacyjna	= Zysk (strata) operacyjny / Przychody ze sprzedaży netto
Rentowność netto	= Zysk (strata) netto okresu sprawozdawczego / Przychody ze sprzedaży netto

### Pojęcia branżowe

Pojęcie	Definicja
ARPU	Średni przychód na użytkownika w miesiącu, liczone na podstawie miesięcznych powtarzalnych przychodów (MRR)  ARPU= MRR/ liczba użytkowników
Initial ARPU	Średni pierwszy przychód (ang. initial ARPU), innymi słowy średnia cena sprzedaży, jest to średnia wartość miesięcznego przychodu na klienta w momencie kiedy konwertuje się do płatnej licencji
MRR	Miesięczne powtarzalne przychody (ang. Monthly Recurring Revenues) jest miarą przewidywalnych przychodów generowanych od aktywnych i płacących użytkowników. Metryka włącza wszystkie powtarzalne przychody ale wyklucza opłaty jednorazowe, niepowtarzalne.
SaaS	Oprogramowanie jako usługa (ang. Software as a Service) czyli model biznesowy, w którym oprogramowanie jest licencjonowane na zasadzie subskrypcji i w którym jest ono dostępne w chmurze.