



Sprawozdanie Zarządu z działalności
Call Center Tools S.A.
za rok obrotowy 2017

Spis treści

1. Informacje ogólne.....	4
1.1 Dane spółki.....	4
1.2 Zarząd Spółki	4
Wojciech Wiechnik - Prezes Zarządu.....	4
Andrzej Szumlas - Prezes Zarządu do 15.09.2017	4
1.3 Rada Nadzorcza Spółki	5
mec. Wojciech Żmijewski - Przewodniczący RN.....	5
dr Bolesław Gawęł - Członek RN.....	6
Krzysztof Szumlas - Członek RN	6
Anna Andrzejewska - Członek RN.....	6
Piotr Pyskło - Członek RN	6
Natasza Klikowicz - Członek RN	6
1.4 Akcjonariat Spółki	6
1.5 Opis działalności.....	8
Rynek call & contact centers	8
Główne produkty i usługi	9
Wybrani klienci.....	9
Model biznesowy	9
Oferta i model rozliczeń	10
Dotychczasowe wyniki finansowe.....	10
2. Wydarzenia mające istotny wpływ na działalność Spółki.....	11
2.1 Komentarz dotyczący perspektywy operacyjnej.....	11
2.2 Komentarz dotyczący perspektywy finansowej.....	13
3. Obecność na rynku NewConnect.....	15
Kurs zamknięcia Spółki w PLN oraz wolumen w okresie 01.01.-31.12.2017	15
4. Wydarzenia, które wystąpiły po dniu bilansowym i mogą mieć istotny wpływ na działalność	16
5. Przewidywany rozwój Spółki	16
6. Aktualna i przewidywana sytuacja finansowa	17
6.1 Aktualna sytuacja finansowa	17
6.2 Przegląd wskaźników finansowych	21
6.3 Przewidywana sytuacja finansowa	22
7. Ważniejsze osiągnięcia w dziedzinie badań i rozwoju.....	24
8. Informacje o nabyciu akcji własnych	25
9. Posiadane przez jednostkę oddziały (zakłady)	25
10. Informacje o instrumentach finansowych.....	26
Ryzyko kredytowe	26
Ryzyko zmiany cen.....	26
Ryzyko wzrostu stóp procentowych.....	26
Ryzyko utraty płynności finansowej.....	27

10.1	Informacje o notowanych na rynku NewConnect akcjach Spółki.....	27
11.	Czynniki ryzyka związane z notowaniem instrumentów finansowych Spółki	28
	Ryzyko wahań cen akcji oraz niedostatecznej płynności akcji.....	28
	Ryzyko związane z wydaniem decyzji o zawieszeniu lub o wykluczeniu akcji Emitenta z obrotu w ASO.....	28
	Ryzyka związane z sankcjami administracyjnymi nakładanymi przez KNF	29
12.	Czynniki ryzyka związane z działalnością Spółki	30
	Ryzyko kontynuacji działalności	30
	Ryzyko uzależnienia przychodów od budżetów marketingowych.....	30
	Ryzyko utraty kluczowego partnera strategicznego	30
	Ryzyko odejścia kluczowych klientów.....	30
	Ryzyko niepowodzenia strategii rozwoju Emitenta	30
	Ryzyko związane z prognozami i planowaniem	31
	Ryzyko realizowanych kontraktów	31
	Ryzyko pojawienia się konkurencji	31
	Ryzyko utraty kluczowych pracowników	31
	Ryzyko związane z bezpieczeństwem internetowym oraz ochroną danych osobowych	31
	Ryzyko konieczności ponoszenia znaczących nakładów inwestycyjnych	31
	Ryzyko związane z awariami systemów teleinformatycznych	32
	Ryzyko związane z utrudnionym dostępem do finansowania długiem	32
	Ryzyko związane z przetwarzaniem danych osobowych	32
	Podpisy osób reprezentujących Spółkę	33

1. Informacje ogólne

1.1 Dane spółki

Firma	Call Center Tools
Forma prawna	Spółka Akcyjna
Siedziba	Warszawa / Polska
Adres	ul. Pianistów 2, 02-403 Warszawa
Tel./Fax.	+ 48 22 256 21 21 / + 48 22 256 21 22
Internet	www.cctools.pl
E-mail	inwestor@cctools.pl
KRS	0000383038
REGON	142351353
NIP	701 02 26 488

1.2 Zarząd Spółki

Zgodnie z aktualnym Statutem przyjętym w 23.12.2015 r. Zarząd Spółki składa się z nie mniej niż jednego członka. Członków Zarządu powołuje i odwołuje Rada Nadzorcza, na okres wspólnej kadencji, która trwa trzy lata. W przypadku Zarządu wieloosobowego, do składania oświadczeń w imieniu Spółki wymagane jest współdziałanie dwóch członków Zarządu albo jednego członka Zarządu łącznie z prokurentem. W przypadku Zarządu jednoosobowego, do składania oświadczeń w imieniu Spółki uprawniony jest samodzielnie jedyny członek Zarządu. **Szczegółowy zakres kompetencji Zarządu** określa kodeks spółek handlowych oraz statut Spółki (par. 12 do par. 18).

Na przestrzeni 2017 roku wystąpiły zmiany w Zarządzie Emitenta. Spółkę do dnia 15 września 2017 roku reprezentował Prezes Zarządu w osobie Pana Andrzeja Szumlasa. Zgodnie z treścią opublikowanego raportu bieżącego EBI nr 14/2017 podanego do wiadomości publicznej w dniu 15 września 2017 r. dotychczasowy Prezes, Pan Andrzej Szumlas złożył rezygnację z pełnionej funkcji, zaś na jego miejsce, został powołany z dniem 29 grudnia 2017 r. Pan Wojciech Wiechnik. Zarząd w roku obrotowym 2017 funkcjonował jednoosobowo i na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania z działalności, nadal pozostaje jednoosobowy.

Imię i nazwisko	Stanowisko	Data powołania	Data odwołania /rezygnacji	Data upływu obecnej kadencji
Andrzej Szumlas	Prezes Zarządu	08.03.2016	-	15.01.2017
Andrzej Szumlas	Prezes Zarządu	12.01.2017	15.09.2017	15.01.2020
Wojciech Wiechnik	Prezes Zarządu	29.12.2017	-	15.01.2020

Wojciech Wiechnik - Prezes Zarządu

Pan Wojciech Wiechnik jest absolwentem Akademii. Leona Koźmińskiego w Warszawie na kierunku Zarządzanie i Marketing. Posiada szerokie doświadczenie biznesowe, także związane z branżą finansową oraz telekomunikacyjną. Wieloletni pracownik firm Euler Hermes (2004-2008) oraz American International Group Amplico Life Polska, gdzie zajmował się sprzedażą produktów finansowych, zarządzaniem zespołem sprzedażowym, budowaniem relacji biznesowych z klientami korporacyjnymi. Wcześniej (w latach 2001-2003) współpracował z Telekomunikacją Polską S.A. w Pionie Klientów Biznesowych - również w zakresie sprzedaży i obsługi klientów biznesowych. Były Prezes Zarządu 4BusinessGroup Sp. z o.o. (2007-2010), firmy świadczącej dedykowane usługi dla biznesu i inwestorów zagranicznych oraz prowadzącej działalność call center. W latach 2010-2011 Prezes Zarządu Call Center Tools S.A. Prezes zarządu i GoGroup Sp. o.o. Doradca Zarządu Laura Giudi Sp. z o.o. jednej z czołowych polskich marek odzieżowych.

Andrzej Szumlas - Prezes Zarządu do 15.09.2017

Jest związany z rynkiem telekomunikacyjnym od przeszło 14 lat. W latach 2002-2004 odpowiadał za utrzymanie klientów z sektora MSP w Polskiej Telefonii Cyfrowej (obecnie T-Mobile). W latach 2005-2010 zarządzał działem telekomunikacji (ponad 16,6 tys. telefonów komórkowych, ponad 1.500 linii stacjonarnych, w 250 biurach w kraju), na rzecz Provident Polska S.A. Prowadził wiele nowatorskich i strategicznych projektów ICT dla tej firmy. Opracował i wdrożył z sukcesem pierwszą w Polsce i Europie infolinię zbudowaną w oparciu o GSM. Tworzył i nadzorował wdrożenie dwóch dużych Call Centers (ponad 400 stanowisk) w oparciu o systemy Altitude i Avaya, oraz

Contactis i Alcatel. Po 2005 roku współwłaściciel i współtwórca największego i najprężniej rozwijającego się na południu Polski Call Center (obecnie część grupy DataContact). Od 2010 roku związany z Call Center Tools S.A. współtwórca oferty Spółki oraz znaczący akcjonariusz. Pan Andrzej Szumlas posiada wykształcenie wyższe, jest absolwentem Wyższej Szkoły Handlowej w Pułtuskach na kierunku Polityka Bezpieczeństwa Państwa. Zgodnie ze złożonym oświadczeniem, Pan Andrzej Szumlas nie prowadzi działalności konkurencyjnej wobec Spółki, nie uczestniczy w spółce konkurencyjnej jako wspólnik spółki cywilnej, spółki osobowej lub jako członek organu spółki kapitałowej, nie uczestniczy w innej konkurencyjnej osobie prawnej jako członek jej organu. Nie figuruje także w Rejestrze Dłużników Niewypłaconych.

1.3 Rada Nadzorcza Spółki

Zgodnie z aktualnym Statutem Spółki, przyjętym w dniu 23.12.2015 r. Rada Nadzorcza składa się z nie mniej niż pięciu członków. Członków Rady Nadzorczej powołuje i odwołuje Walne Zgromadzenie. Członków Rady Nadzorczej powołuje się na okres wspólnej kadencji, która trwa trzy lata. W przypadku rezygnacji lub śmierci jednego lub większej liczby członków Rady Nadzorczej przed upływem jej kadencji, na skutek której skład Rady Nadzorczej liczy mniej niż pięciu członków, Rada Nadzorcza jest uprawniona do bezzwłocznego dokooptowania członka Rady Nadzorczej na okres do końca kadencji Rady Nadzorczej. Dokooptowanie następuje poprzez podjęcie jednogłośnie uchwały pozostałych członków Rady Nadzorczej. Liczba członków Rady Nadzorczej powołanych na zasadzie dokooptowania nie może być większa niż dwóch. Dokooptowani członkowie Rady Nadzorczej winni zostać zatwierdzeni przez najbliższe Walne Zgromadzenie. Zarząd jest zobowiązany do niezwłocznego zwołania Walnego Zgromadzenia w celu uzupełnienia składu Rady Nadzorczej, w przypadku, gdy liczba członków Rady Nadzorczej spadnie poniżej liczby wskazanej przez Walne Zgromadzenie, po wykorzystaniu przez Radę Nadzorczą uprawnienia do dokooptowania dwóch członków Rady Nadzorczej. Mandat członka Rady Nadzorczej powołanego przed upływem danej kadencji Rady Nadzorczej, w tym członka Rady Nadzorczej wybranego w trybie dokooptowania, wygasa równocześnie z wygaśnięciem mandatów pozostałych członków Rady Nadzorczej. **Szczegółowy zakres kompetencji Rady Nadzorczej** określa kodeks spółek handlowych, statut Spółki (par. 19 do par. 29) oraz regulamin rady nadzorczej z dnia 04.07.2014 r.

Na przestrzeni 2017 roku nastąpiły zmiany w składzie Rady Nadzorczej Emitenta. W dniu 29.06.2017 r. w którym odbyło się Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy, powołano w skład Rady Nadzorczej Panią Nataszę Klikowicz. Od 29.06.2017 do 13.09.2017 roku Rada Nadzorcza Spółki składała się z sześciu członków w osobach: mec. Wojciech Żmijewski, dr Bolesław Gawęł, Krzysztof Szumlas, Anna Andrzejewska, Piotr Pyskło, Natasza Klikowicz. W dniu 13.09.2017 do Spółki wpłynęła rezygnacja z pełnienia funkcji Członka Rady Nadzorczej od Pana Wojciecha Żmijewskiego. Od tego momentu Rada Nadzorcza funkcjonowała w pięcioosobowym składzie. Kadencja Rady Nadzorczej zgodnie ze statutem Spółki jest łączna dla wszystkich członków Rady i trwa 3 lata. Obecna kadencja Rady upływa w dniu 23.12.2018 r. Członkowie Rady Nadzorczej nie otrzymują wynagrodzenia z tytułu pełnionej funkcji. Biogramy członków Rady dostępne są poniżej, zostały także umieszczone na stronie internetowej Spółki oraz podane do wiadomości publicznej raportem bieżącym EBI nr 3/2016, 22 stycznia 2016 roku oraz raportem bieżącym EBI 11/2017 z dnia 29.06.2017 r.

Imię i nazwisko	Stanowisko	Data powołania	Data odwołania /rezygnacji	Data upływu obecnej kadencji
Wojciech Żmijewski	Przewodniczący Rady Nadzorczej	15.02.2013	13.09.2017	23.12.2018
dr Bolesław Gawęł	Członek Rady Nadzorczej	28.01.2011	-	23.12.2018
Krzysztof Szumlas	Członek Rady Nadzorczej	23.12.2015	-	23.12.2018
Anna Andrzejewska	Członek Rady Nadzorczej	28.01.2011	-	23.12.2018
Piotr Pyskło	Członek Rady Nadzorczej	15.02.2013	-	23.12.2018
Natasza Klikowicz	Członek Rady Nadzorczej	29.06.2017	-	23.12.2018

mec. Wojciech Żmijewski - Przewodniczący RN

Specjalizuje się w prawie nowych technologii, zamówień publicznych oraz prawie budowlanym. Posiada wieloletnie doświadczenie w kompleksowej obsłudze prawnej spółek telekomunikacyjnych w tym wieloletnie doradztwo prawne na rzecz grupy kapitałowej jako dyrektor departamentu prawnego. Ma szerokie doświadczenie procesowe z dziedziny zamówień publicznych (bieżące doradztwo, audyty ofert, zastępstwo przed KIO i sądami powszechnymi). Ukończył Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu, Wydział Prawa i Administracji oraz Studia Podyplomowe w Szkole Głównej Handlowej na kierunku Finanse i Opodatkowanie Przedsiębiorstw. Pełna aplikacja radcowska w latach 2001-2004. Wpisany na listę radców prawnych w roku 2004 (nr wpisu WA-5388). Członek Okręgowej Izby Radców Prawnych w Warszawie.

dr Bolesław Gawęł - Członek RN

Posiada 16 letnie doświadczenie w zakresie zarządzania ryzykiem kredytowym i windykacją, zdobywane zarówno w kraju i za granicą. Specjalizuje się w budowaniu i zarządzaniu procesami ryzyka, restrukturyzacji i windykacji klientów korporacyjnych oraz indywidualnych. W praktyce tworzył od podstaw dział ryzyka kredytowego, restrukturyzacji oraz windykacji. Przez wiele lat kierował obszarami ryzyka i zarządzania kredytami trudnymi, w czołowych polskich i międzynarodowych instytucjach finansowych takich jak ING Bank, Raiffeisen Bank, Citibank, Bank Handlowy, KBC, Getin International. Posiada wieloletnią praktykę w takich dziedzinach jak analiza danych (application processing systems, debt collection systems) oraz w zarządzaniu kilkuset stanowiskowymi zespołami windykacji telefonicznej i terenowej. Bolesław Gawęł jest doktorem matematyki Wydziału Matematyki, Fizyki i Chemii, Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach.

Krzysztof Szumlas - Członek RN

Major Straży Granicznej (emerytowany), ekspert ds. bezpieczeństwa w międzynarodowej komunikacji lotniczej. Właściciel jednej z czołowych i największych agencji detektywistycznych na południu Polski. Członek Zarządu Polskiego Stowarzyszenia Licencjonowanych Detektywów - 2016r. Pan Krzysztof Szumlas jest absolwentem Wyższej Szkoły Oficerskiej Wojsk Zmechanizowanych we Wrocławiu (inżynier zarządzania) oraz absolwentem Politechniki Łódzkiej (magister zarządzania).

Anna Andrzejewska - Członek RN

Związana z branżą telekomunikacyjną od blisko 5 lat. W swojej karierze zarządzała działem rozliczeń międzyoperatorskich, tworzyła i wdrażała systemy taryfikacyjne oraz nadzorowała realizację polityki cenowej. Jako pełnomocnik zarządu miała znaczący wpływ na negocjacje i zawierane kontrakty związane z oferowanymi przez pracodawców usługami telekomunikacyjnymi. Pani Anna Andrzejewska pracowała dla spółek XL Telekom Sp. z o.o. oraz Cool47 Sp. z o.o. Ukończyła z wyróżnieniem Szkołę Główną Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie na Wydziale Technologii Żywności z tytułem magistra inżyniera.

Piotr Pysko - Członek RN

Posiada doświadczenie zawodowe wyniesione z branży finansowej. Pracował m.in. dla mLife i międzynarodowego funduszu private equity Forrest Equity Management jako Business Development Director. Obecnie pracownik Getin Noble Bank S.A. Pan Piotr jest absolwentem Politechniki Warszawskiej oraz Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie na Wydziale Zarządzania i Marketingu.

Natasza Klikowicz - Członek RN

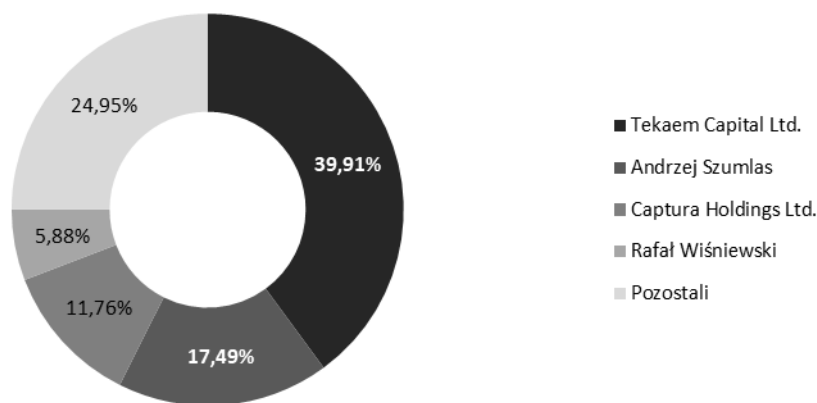
Związana przede wszystkim z sektorem medycznym i naukowym. Od 2015 roku pracownik Narodowego Centrum Badań i Rozwoju gdzie między innymi odpowiada za współpracę z ekspertami naukowymi w ramach realizowanych projektów badawczo-rozwojowych. Wcześniej korordynowała i doradzała w zakresie pozyskiwania i realizacji projektów unijnych dla MSP, m.in. dla spółek z sektora telekomunikacji i nowych technologii. W latach 2012-2013 pracownik Centrum Medycznego Enel-Med S.A. W latach 2008-2011 Członek Senackiej Komisji ds. Informacji Naukowej i Wydawnictw Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego. Pani Natasza Klikowicz jest absolwentką Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego, Wydziału Zdrowia Publicznego oraz podyplomowych studiów Zarządzania i Marketingu Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie, obecnie w trakcie studiów MBA Szkoły Głównej Handlowej. Ukończyła także szereg specjalistycznych kursów z obszaru zarządzania w tym prowadzony przez University of California w zakresie zarządzania projektami.

1.4 Akcjonariat Spółki

Na przestrzeni 2017 roku nie nastąpiły zmiany w strukturze akcjonariatu. Zgodnie z najlepszą wiedzą Zarządu akcjonariat Spółki prezentuje się następująco (stan na dzień 14.02.2018 r. z uwzględnieniem pakietów równych i większych 5% udziałów w kapitale i głosów na WZA).

Akcjonariusz	Liczba akcji	% w kapitale	% głosów
Tekaem Capital Ltd.	3 053 334	39,91%	39,91%
Andrzej Szumlas	1 337 969	17,49%	17,49%
Captura Holdings Ltd.	900 000	11,76%	11,76%
Rafał Wiśniewski	450 000	5,88%	5,88%
Pozostali	1 908 697	24,95%	24,95%
Razem	7 650 000	100%	100%

Stan akcjonariatu na dzień 31.12.2017 r.



Na dzień 31.12.2017 r. Spółka posiadała z akcjonariuszami zawarte umowy ograniczających zbywalność akcji Emitenta na łącznie 4.987.969 szt. akcji co stanowi 65,20% w kapitale zakładowym Spółki. Wedle deklaracji pozostałych akcjonariuszy nie zamierzają oni zbywać swoich pakietów i nie wykluczają zawarcia w przyszłości stosownych umów tego typu z Emitentem. Ograniczenia dotyczące znaczących akcjonariuszy (powyżej progu 5% i uwzględniające akcjonariuszy nieujawnionych) przedstawiają się następująco:

Akcjonariusz	Liczba akcji zablokowanych	Liczba akcji posiadanych	Udział blokady w kapitale	Wygaśnięcie zobowiązania
Tekaem Capital Ltd.	3 000 000	3 053 334	39,22%	03.04.2019 r.
Andrzej Szumlas	1 337 969	1 337 969	11,49%	03.04.2019 r.
Rafał Wiśniewski	450 000	450 000	5,88%	03.04.2019 r.
Pozostali	200 000	1 895 021	2,61%	03.04.2019 r.
RAZEM	4 987 969	7 650 000	65,20%	

1.5 Opis działalności

Spółka od roku 2010 oferuje usługi informatyczne i telekomunikacyjne adresowane dla organizacji call & contact centers zarówno funkcjonujących jako niezależne organizacje, jak i wchodzących w skład większych organizmów korporacyjnych (np. banków, firm windykacyjnych, firmy pożyczkowych), przede wszystkim w zakresie procesów realizowanych w takich obszarach biznesowych, jak: telesprzedaż, windykacja należności, kredyty i pożyczki. Przez ostatnie lata Spółka skomercjalizowała szereg innowacyjnych produktów i rozwiązań, oraz zapewniła sobie miejsce pośród niszowych, wyspecjalizowanych podmiotów obsługujących tego typu organizacje aktualnie obsługując na bieżąco portfel ok. 40 klientów. W większości, liderów lub największych podmiotów w swoich branżach.

Rynek call & contact centers

Branża call centers w Polsce w 2017 roku przyspieszyła, a w 2018 roku ma urosnąć o 6-7% jak wynika z prognoz Stowarzyszenia Marketingu Bezpośredniego. Największe firmy z branży, szacują ten wzrost nawet o 20%, przy czym 2/3 największych graczy deklaruje wzrost zatrudnienia. Czynniki sprzyjającymi wzrostom ma być dostępność pracowników, powszechna znajomość języków obcych oraz relatywnie niskie koszty pracy (np. o 15% niższe niż w Czechach lub na Litwie). Znaczącą rolę w przyspieszeniu wzrostu ma fakt, iż tradycyjny kanał kontaktu, telefon, zostaje coraz skuteczniej wypierany przez kanały cyfrowe takie jak media społecznościowe. Kontakt z centrum obsługi klienta przenosi się do kanałów interaktywnych i internetowych. Potencjalnym zagrożeniem dla rynku może być Dyrektywa Komisji Europejskiej, która ujednoliciła przepisy o ochronie danych we wszystkich państwach wspólnotowych i nakłada szereg obostrzeń na firmy i podmioty, które gromadzą oraz przetwarzają dane osobowe (RODO). Nowe regulacje nakazują między innymi, aby firmy outsourcingowe call & contact center używały specjalnego prefiksu do prezentacji numeru. To czynnik ryzyka, na przykład dla firm, które będą chciały telefonicznie windykować klientów za pośrednictwem firmy zewnętrznej.¹ Wraz ze wzrostem rynku pojawia się potrzeba innowacji a równocześnie nie spada zainteresowanie optymalizacją, mającą na celu poprawę marżowości. Z punktu widzenia Spółki, której produkty koncentrują się głównie wokół wzrostu efektywności Klientów, to korzystny trend.

Organizacje call & contact centers są wykorzystywane najczęściej przez firmy z sektora finansowego oraz poprzez dostawców usług (mediów) i firmy telekomunikacyjne. W przypadku współpracy z wewnętrznymi organizacjami call centers dla Spółki oznacza to bezpośrednią współpracę z bankami, towarzystwami ubezpieczeniowymi czy firmami windykacyjnymi. Warto w tym miejscu zwrócić uwagę na fakt, że Spółka koncentruje się przede wszystkim na optymalizacji i obsłudze ruchu wychodzącego (outbound) a nie przychodzącego (inbound). Tłumaczy to popularność rozwiązań Spółki szczególnie pośród firm windykacyjnych, które aktywnie odzyskują zakupione wierzycelności lub banków, aktywnie sprzedających klientom nowe produkty finansowe.

Odrębnego komentarza wymaga rynek windykacji, który pozostaje szczególnie ważnym dla Spółki obszarem działań. Rośnie zarówno zadłużenie, jak i nominalny portfel wierzycelności obsługiwanych przez firmy windykacyjne. Według informacji zamieszczanych na portalu Krajowego Rejestru Długów z roku *na rok wzrasta zadłużenie Polaków. Pod koniec czerwca 2016 roku kwota długów notowanych w Krajowym Rejestrze Długów Biurze Informacji Gospodarczej wynosiła 36,5 miliarda złotych. W ciągu roku zadłużenie Polaków wzrosło do 42,6 miliarda złotych. Wraz z długami, rośnie też popyt na outsourcing windykacji, który cieszy się coraz większą popularnością.*² Potwierdzenie tych tendencji można także znaleźć w informacjach Konfederacji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce. Według raportu KPF za III kw. 2017 roku wartość nominalna obsługiwanych wierzycelności wynosiła: 104,4 mld PLN.³ Od 2010 roku wartość ta rośnie co kwartał. Biorąc pod uwagę, często masowy charakter przejmowanych wierzycelności, działania windykacyjne są jednymi z najczęściej zlecanych działań organizacjom call & contact centers, zarówno w ramach struktur wewnętrznych, jak i na zewnątrz. Spółka od lat skutecznie poszukuje w tym segmencie relacji z klientami oraz zbudowała szczególną pozycję. Zdobyte know-how pozwoliło między innymi na stworzenie usługi weryfikacji baz danych, z której najchętniej, z oczywistych względów, korzysta właśnie branża windykacyjna. W portfelu klientów Spółki znajdują się wszystkie najaktywniejsze i najbardziej rozpoznawalne firmy tej branży, między innymi: Kruk, GetBack, BEST, EGB, EOS KSI.

Podsumowując, ponieważ podstawową działalność Spółki stanowi świadczenie usług w zakresie wsparcia działalności typu Call & Contact Center oraz rozwijanie narzędzi mających służyć zwiększeniu skuteczności działań telemarketingowych sytuacja rynkowa sprzyja kontynuowaniu i rozwojowi prowadzonej działalności w najbliższych latach.

¹ <http://ccnews.pl/2017/03/17/rosnie-rynek-call-center-czesc-firm-outsourcingowych-zaklada-w-tym-roku-20-procentowe-wzrosty/>

² <https://krd.pl/Centrum-prasowe/Informacje-prasowe/2017/Polacy-wyrozumiali-w-stosunku-do-windykacji--chociaz-ich-dlugi-rosna>

³ <https://kpf.pl/badania-i-publikacje/raporty-cykliczne/wielkosc-polskiego-ryнку-wierzycelności/>

Główne produkty i usługi

Produkt/Usługa	Kod	Charakterystyka/opis
Usługa Zmiennej Identyfikacji Połączeń	ZIP	Rozwiązanie zwiększa odbieralność połączeń wychodzących z Call Centers do ich klientów lub dłużników, średnio o 30-60%. Przekłada się to bezpośrednio na realne oszczędności i większe przychody dla Klientów Spółki.
System Utrzymania Łączności	CCT Safe+	Usługa gwarantuje bardzo wysoki poziom niezawodności (SLA) w łączności uwzględniający specyfikę i potrzeby organizacji Call Centers.
Enhanced Status Reporting System	ESRS	System służy do monitorowania i raportowania stanu łączący telekomunikacyjnych wykorzystywanych przez klienta (produkt stworzony w ramach programu POIG 8.2).
Usługa Aktualizacji Baz Teleadresowych	ABT	Usługa weryfikacji baz danych na ich zgodność z aktualnymi danymi abonentów (usługa rozwijana po przejęciu spółki IPOM Sp. z o.o.). W i kw. 2018 r. usługa poszerzona o funkcjonalność tzw. <i>precallingu</i> .

Wybrani klienci

Oferowane rozwiązania znajdują zastosowanie w takich obszarach jak: telesprzedaż, windykacja oraz badania opinii publicznej. Wymienione obszary biznesowe rozwijają się a zapotrzebowanie na usługi związane z telemarketingiem dynamicznie rośnie. Szczególnie zainteresowanie ofertą Spółki wykazują instytucje bankowe, firmy pożyczkowe oraz przedsiębiorstwa windykacyjne. Spółka w ciągu minionych lat pozyskała cennych i rozwojowych klientów oraz nadal konsekwentnie rozbudowuje zaplecze abonenckie o przedsiębiorstwa będące liderami w swoich branżach. Udział poszczególnych branż w przychodach operacyjnych Spółki za 2017 rok rozkładał się następująco: centra usług (BPO) 7%, banki i firmy pożyczkowe 27%, firmy windykacyjne 37%, firmy telekomunikacyjne 26% inne 3%. Należy zwrócić uwagę, iż większość klientów związanych jest z szeroko rozumianym rynkiem finansowym, a większość klientów Spółki obsługuje przede wszystkim procesy windykacyjne. W okresie całej działalności Spółka obsługiwała lub nadal obsługuje następujących klientów:

Centra outsourcingowe	Banki i ubezpieczyciele	Windykatorzy i firmy pożyczkowe	Inne
DataBroker	Bank Zachodni WBK	BEST	Mennica Polska od 1766
Holicon	Raiffeisen Bank Polska	EOS KSI Polska	DataBroker
Delta Contact	Alior Bank	Kredyt Inkaso	Marketing Investment Group
Telmon	Meritum Bank	Provident Polska	Expander
Universal Agent	Ceska Pojistovna AS "Proama"	Biuro Obsługi Wierzytelności INFOS	Easy Call
ViaVox	Credit Agricole Bank Polska	Casus Finanse	Alfa Vox
BusinessFace	Santander Consumer Bank	Vivus Finance	
GreatCall	Vanquis Bank	KRUK	
	ING Bank Śląski	GetBack	
	Skok Stefczyka	Cross Finanse	
		Vindexus	

Model biznesowy

Przychody Spółki uzależnione są od wpływów abonamentowych, wielkości wygenerowanego ruchu telefonicznego (np. ZIP) oraz w niektórych przypadkach, skali oszczędności lub zwiększenia efektywności funkcjonowania Call Center (np. ABT). Od 2016 roku na znaczeniu zyskuje model rozliczeń wykorzystywany przy usłudze weryfikacji baz danych. Dwa główne scenariusze to tzw. *flat rate* czyli płaska stawka od przeprosowania jednego rekordu bazy oraz *success-fee* czyli stawka naliczana wyłącznie od zweryfikowanych i zmienionych rekordów w przesłanej przez Klienta bazie. Spółka sprzedaje swoje usługi bezpośrednio, w przyszłości nie wyklucza jednak rozbudowy sieci sprzedaży pośredniej w oparciu o dostawców bazowych rozwiązań dla Call Center. Warto zwrócić uwagę na fakt, iż wieloletni charakter zawieranych umów powoduje, iż z czasem, bariera wejścia z podobnym produktem na rynek przez konkurencję, staje się wyższa a potencjalny rynek, kurczy się. Obecnie na rynku funkcjonują dwa rodzaje firm świadczących usługi dla Call Center.

Dostawcy Rozwiązań – przedsiębiorstwa skupiające działania na dostarczaniu i wdrożeniu rozwiązań zarówno sprzętowych, jak i

aplikacyjnych, niezbędnych do funkcjonowania Call Center. Oferowane przez dostawców produkty to np.: *dialer*, *power-dialer*, tj. urządzenia systemowe automatycznego wybierania numerów z udostępnionej bazy danych, narzędzia do badań skuteczności kampanii, narzędzia do zarządzania bazami danych. Są to techniczne rozwiązania budowane w oparciu o sprzęt renomowanych producentów (takich jak Avaya, Ericsson, Siemens) lub są kompleksowymi rozwiązaniami autorskimi bazującymi na rozwiązaniach softwareowych możliwych do zaimplementowania w oparciu o dowolny, posiadany przez klienta sprzęt.

Operatorzy – przedsiębiorstwa skupiające się na obsłudze ruchu telekomunikacyjnego generowanego przez Call Center. Zadaniem operatorów jest dostarczenie klientowi łączności o odpowiednich parametrach takich jak: ilość szczylin (ilość możliwych jednoczesnych rozmów), ilość wywołań na sekundę (w przypadku *dialerów* i *power-dialerów*), identyfikacja numeru lub jej blokowanie, przyjmowanie połączeń przychodzących.

Spółka łączy charakter obu wyżej wymienionych działalności w jednym podmiocie, generując wartość dodaną dla swoich Klientów. Rozwiązania dostarczane przez Spółkę łączą w sobie funkcjonalności rozwiązań oferowanych zarówno przez dostawców, jak i operatorów, z tym że narzędzia oferowane przez Spółkę w szczególności skupiają się na podniesieniu efektywności wykonywanych połączeń, oraz zwiększeniu wykorzystania posiadanej przez klienta bazy. Stwarza to możliwość współpracy z innymi dostawcami. Dla klientów ułatwieniem w tym wypadku jest brak konieczności integracji przez zespół Call Center rozwiązań dostarczanych przez operatorów i dostawców osobno.

Oferta i model rozliczeń

Produkty Spółki są połączeniem specjalistycznego oprogramowania, sprzętu oraz usług telekomunikacyjnych – i są sprzedawane w charakterze dedykowanych usług. Głównym, bazowym produktem jest ZIP. Jest to rozwiązanie, które jest odpowiedzią na potrzebę zwiększonej efektywności skutecznego dodzwania się do klientów ze strony firm Call Center. Produkt jest oferowany, jako usługa dająca klientowi wymierne korzyści w postaci zwiększenia skuteczności wykorzystania posiadanej bazy klientów, ograniczając jednocześnie dostęp do sposobu jej działania. Każdy klient Emitenta ma szansę przetestować rozwiązanie w praktyce, przed podpisaniem ostatecznego kontraktu. Szczegółowe zasady mechanizmu działania systemu ZIP jak i pozostałych usług oraz produktów, pozostają tajemnicą handlową Emitenta w rozumieniu art. 11 ustawy z 16.4.1993 roku. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz art. 72(1) kodeksu cywilnego. Spółka ma także inne produkty, w większości są one zintegrowane z platformą ZIP i rozszerzają funkcjonalność bazowego rozwiązania. Ponadto produktem, który osiągnął w minionym roku znaczący udział w przychodach Spółki, jest usługa aktualizacji baz danych (ABT) adresowana przede wszystkim dla firm windykacyjnych oraz banków.

Dotychczasowe wyniki finansowe

Wybrane dane Rachunku Zysków i Strat za lata 2010-2017 w PLN

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Przychody	433 500,00	3 298 548,76	8 320 331,86	7 134 243,20	6 236 445,92	5 758 465,79	5 689 434,30	4 484 208,27
Amortyzacja	0,00	82 436,27	103 452,68	155 368,33	93 826,76	420 837,13	472 755,50	451 807,07
Zysk ze sprzedaży	54 253,77	104 951,02	382 847,37	584 431,28	767 423,85	-495 310,40	-531 410,13	-746 081,36
Zysk z dz. Operacyjnej	54 253,77	104 950,26	227 808,07	419 195,27	860 912,17	228 942,39	-987 814,19	-1 183 128,54
Zysk netto (zł)	37 311,35	76 637,29	165 826,67	320 163,69	627 943,76	201 342,52	-883 974,65	-1 093 809,84
EBITDA ⁴	54 253,77	187 386,53	331 260,75	574 563,60	954 738,93	649 779,52	-515 058,69	-731 321,47
Skorygowana EBITDA ⁵	54 253,77	187 386,53	331 260,75	574 563,60	954 738,93	779 126,82	-204 625,17	-420 887,95

⁴ Wskaźnik EBITDA liczony jest w następujący sposób: EBITDA = Zysk z dz. Operacyjnej + Amortyzacja. Spółka rozważa zmianę prezentacji tego wskaźnika w przyszłości, nie oddaje on zdaniem Zarządu w sposób poprawny realizacji korekt kosztów niegotówkowych. Nie uwzględnia bowiem odpisów wartości firmy. Zmiana będzie miała wpływ przede wszystkim na wskaźnik EBITDA liczony od 2015 roku. Wówczas EBITDA = Zysk z dz. Operacyjnej + Amortyzacja + Odpis wartości firmy. W przypadku zmiany polityki prezentacji tego wskaźnika, stosowana informacja zostanie zamieszczona w raporcie okresowym kwartalnym a następnie uwzględniana w kolejnych raportach, sprawozdaniach zarządu z działalności oraz innych dokumentach korporacyjnych.

⁵ Wskaźnik liczony w następujący sposób: EBITDA = Zysk z dz. Operacyjnej + Amortyzacja + Odpis wartości firmy. Spółka aktywowała odpisy od wartości firmy po przejściu IPOM Sp. z o.o. od września 2015 roku. Wartość odpisów wartości firmy wynosiła odpowiednio, dla 2015 r. 129 347,30 zł, dla 2016 r. 310 433,52 zł zaś dla 2017 r. 310 433,52 zł.

2. Wydarzenia mające istotny wpływ na działalność Spółki

2.1 Komentarz dotyczący perspektywy operacyjnej

Kluczowe wydarzenia związane z działalnością Spółki w roku 2017 oraz 2018 dotyczyły, przede wszystkim:

1. Uruchomienia projektu oraz pierwszego wdrożenia usługi spersonalizowanego video dla klientów Spółki.
2. Optymalizacji realizacji usługi Aktualizacji Baz Teleadresowych (ABT).
3. Zwiększenia zakresu działalności w zakresie obsługi baz danych o dodatkową funkcjonalność tzw. *pre-calling*.
4. Znacznego postępu w procesie optymalizacji infrastruktury.
5. Kontynuacji rozwoju platformy telekomunikacyjnej.
6. Rozbudowy działu handlowego o nowe osoby.
7. Rozpoczęcia procesu uzgodnień technicznych i biznesowych z T-Mobile Romania w celu świadczenia usługi ABT w Rumunii.
8. Rezygnacji Spółki z kontynuowania realizacji projektu VAS.
9. Zakończenie dwóch kontroli trwałości projektu współfinansowanego ze środków unijnych.
10. Brak istotnych wydarzeń w sporach z T-Mobile Polska oraz Orange Polska.
11. Rezygnacja Prezesa Zarządu Pana Andrzeja Szumlasa.
12. Rozpoczęcie procedury restrukturyzacji zadłużenia w Alior Bank.

Uruchomienie projektu oraz pierwszego wdrożenia usługi spersonalizowanego video dla klientów Spółki

W minionym roku Spółka informowała o rozpoczęciu pilotażowego projektu rozwiązania umożliwiającego kontakt konsultanta np. z dłużnikiem za pośrednictwem kanału wideo. Przewagą rynkową tego rozwiązania miała być jego skuteczność, prostota obsługi oraz niskie koszty przy pełnym wsparciu technologicznym ze strony Spółki. Choć nie jest to innowacyjny produkt na miarę usług weryfikacji baz danych, stanowi istotne uzupełnienie oferty Spółki oraz pozwoli w przyszłości utrzymać pozycję względem dostawców rozwiązań IT dla *call & contact centers*, które dysponują produktami i rozwiązaniami o zbliżonej funkcjonalności. W 2017 roku Spółka skomercjalizowała już tę usługę, na stałe wprowadzając ją do swojej oferty oraz pozyskała pierwszego znaczącego Klienta.

Optymalizacja realizacji usługi Aktualizacji Baz Teleadresowych (ABT)

Zwiększenie zakresu działalności w zakresie obsługi baz danych o dodatkową funkcjonalność tzw. *pre-calling*

W sprawozdaniu zarządu za 2016 rok Spółka podnosiła konieczność innowacji oraz wskazywała na zasadność pozyskania projektu weryfikacji baz danych teleadresowych poprzez przejęcie IPOM Sp. z o.o. Miniony rok udowodnił słuszność tej decyzji, zaś komercjalizację usługi Aktualizacji Baz Teleadresowych można uznać (ograniczając się do tej konkretnej usługi) za zakończoną sukcesem. W 2017 roku przychód wygenerowany przez tę usługę osiągnął blisko 2,5 mln zł. Czynnikiem sprzyjającym jest tutaj nowatorski pomysł i efekt rynkowej nowości, który pozwala na osiąganie marży wyższej niż przy dotychczas oferowanych rozwiązaniach. Dzięki usłudze, klient ma pewność, że dysponuje możliwie najbardziej aktualną bazą danych w danym czasie, którą ponadto może weryfikować także w trybie *on-line* w czasie rzeczywistym. Pod koniec 2017 roku Spółka dodatkowo zoptymalizowała sam proces świadczenia usługi poprzez zakupienie i przyjęcie do użytkowania platformy informatycznej za kwotę 125.000 zł oraz przejęcie na siebie części prac wykonywanych przez podwykonawcę, co przekłada się na niższe koszty realizacji samej usługi a zatem i większą marżę w najbliższej przyszłości. Również na bazie usługi ABT dodano do usługi nową funkcjonalność polegającą na tzw. *pre-callingu*, weryfikującą aktywne numery abonenta w sytuacji gdy w bazie figuruje więcej niż jeden numer przypisany do konkretnego rekordu w bazie.

Proces optymalizacji infrastruktury technicznej

Spółka zarówno w 2016 jak i 2017 prowadziła prace związane z optymalizacją swojego zaplecza technologicznego. Długi czas realizacji związany był przede wszystkim z faktem, iż umowy zarówno z dostawcami, jak i z klientami miały charakter umów terminowych, możliwość zmian technicznych wiązała się z koniecznością ich zmiany lub realizacji tych zmian w momencie zawierania nowych umów po wygaśnięciu dotychczasowych kontraktów. W 2017 roku proces ten uległ znacznemu przyspieszeniu i trwa do chwili obecnej. Przy założeniu utrzymania dotychczasowego poziomu przychodów, obecnie powinien przełożyć się na oszczędności w wysokości ok. 120.000 zł w skali roku i możliwości wygenerowania wyższej marży na sprzedaży (I marża).

Kontynuacja rozwoju platformy telekomunikacyjnej

Spółka poczyniła postępy w zakresie rozwoju nowej, jeszcze nie wdrożonej platformy telekomunikacyjnej (środki trwałe w budowie) mającej na celu optymalizację kierowania ruchem telekomunikacyjnym. Spółka planuje zakończenie prac do końca 2018 roku oraz oddanie do użytku nowego systemu w I kwartale 2019 roku. Uruchomienie systemu pozwoli na wygenerowanie oszczędności tytułem

dynamicznego (w czasie rzeczywistym) kierowania danego rodzaju ruchu na łącza operatorów z którymi Spółka posiada najkorzystniejsze stawki rozliczeniowe.

Rozbudowa działu handlowego o nowe osoby

W 2017 roku został rozbudowany dział handlowy. Specyfika działalności Spółki polega między innymi na tym, iż obsługuje klientów korporacyjnych gdzie proces decyzyjny jest wielostopniowy i rozproszony, co przekłada się na inercję decyzyjną i długi czas kontraktowania usług. Dlatego też, efekty prac rozbudowanego działu handlowego powinny być widoczne w 2018 roku.

Rozpoczęcie procesu uzgodnień technicznych i biznesowych z T-Mobile Romania w celu świadczenia usługi ABT w Rumunii

Spółka kontynuuje rozmowy związane z możliwością obsługi swoich klientów w Rumunii we współpracy z T-Mobile Romania. Rozmowy wciąż nie wyszły poza uzgodnienia techniczne i biznesowe, strony zawarły umowę o zachowaniu poufności, wspólnie oceniają potencjał współpracy i możliwe dalsze kroki zmierzające do komercjalizacji Spółki w Rumunii. W przypadku ziszczenia się przesłanek o znaczącej wadze prowadzonych rozmów dla wyników finansowych Spółki i jej przyszłości, skutkujących koniecznością publikacji stosownego raportu bieżącego na rynku NewConnect, Zarząd, niezwłocznie to uczyni.

Rezygnacja Spółki z kontynuowania realizacji projektu VAS

Spółka zrezygnowała z kontynuacji realizowania projektu Voice Analysis System. Zmiany organizacyjne u partnera technologicznego projektu (HP) oraz konieczność poniesienia znaczących kosztów była bezpośrednią przyczyną zaniechania projektu.

Zakończenie dwóch kontroli trwałości projektu współfinansowanego ze środków unijnych

W 2017 roku, jak i po dniu bilansowym miały miejsce kontrole trwałości projektu współfinansowanego ze środków unijnych. Obie kontrole zakończyły się wynikiem pozytywnym tj. kontrole nie wykazały żadnych uchybień a kontrolujący nie zgłosili zastrzeżeń. Dodatkowo z końcem marca 2018 minął tzw. okres trwałości projektu, co będzie miało także przełożenie na wyniki finansowe Spółki. Z jednej strony Spółka nie będzie obciążoną amortyzacją wynikającą z projektu w kwocie 360 tys. zł rocznie, z drugiej, nie będzie uzyskiwała przychodów w wysokości 252 tys. zł w ramach pozostałych przychodów operacyjnych.

Brak istotnych wydarzeń w sporach z Orange Polska oraz T-Mobile Polska

Spór z ORANGE. Na przestrzeni 2017 roku nie nastąpiły żadne istotne zmiany w stanie sprawy sporu pomiędzy Orange Polska S.A a Spółką. W sierpniu 2017 roku odbyła się rozprawa wstępna, zaś na kolejnej 2.10.2017 postępowanie zostało zawieszono. Do dnia sporządzenia niniejszej informacji, Spółka nie otrzymała informacji o jej odwieszeniu. W dniu 6 lutego 2017 r. Spółka otrzymała z Sądu Okręgowego w Warszawie XVI Wydział Gospodarczy odpis pozwu o wydanie nakazu zapłaty w postępowaniu upominawczym -wartość przedmiotu sporu 2.680.402 zł plus ustawowe odsetki, w którym powodem jest Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie. Kwota dotyczy faktur i korekt faktur wystawionych w latach 2014 i 2015. Sprawa ma związek z opisywanymi wcześniej w publikowanych w systemie EBI raportach kwartalnych (m.in. za II kw. 2015 r. z dn. 10.08.2015 r., za III kw. 2015 r. z dn. 16.11.2015 r. oraz za IV kw. 2015 r. z dn. 12.02.2016 r.) problemami technicznymi w zakresie infrastruktury telekomunikacyjnej mającymi miejsce w 2015 roku. Call Center Tools S.A. w całości odrzuca pozew jako bezzasadny i wystosowała już stosowną odpowiedź skierowaną do Orange S.A. i sądu. Spółka nie ujęła powyższej kwoty w swoich zobowiązaniach.

Spółka nie przyjęła części faktur oraz korekt z powodu niezrealizowania przez operatora części usług oraz zafakturowania Spółki za ruch telekomunikacyjny nie należący do jej klientów. Operator wystawił na spółkę faktury oraz korekty do faktur po wygaśnięciu umowy między stronami. Operator nie mógł dostarczyć między innymi tzw. bilingów, to jest zestawień połączeń niezbędnych do przeprowadzenia pełnych rozliczeń zarówno po stronie Spółki z operatorem dostawcą, jak i pomiędzy Spółką a jej klientami a także koniecznych do identyfikacji podmiotów, do których ten ruch przynależy. Zgodnie z prawem telekomunikacyjnym, takie zestawienia i bilingi są niezbędne do wystawienia i potwierdzenia korekt. Bilingów w ogóle nie było lub były przygotowane w sposób wadliwy. Spółka stoi na stanowisku, iż sporna część rozliczeń z operatorem dotyczy ruchu telekomunikacyjnego nie przynależącego do Spółki ani jej klientów. Co więcej, możliwość dofakturowania nie została uwzględniona w zawartej z operatorem umowie. Spółka zawiadzała operatora do próby ugodowej, jednakże operator wniósł pozew przeciwko Spółce. Zarząd zwraca uwagę, iż w sytuacji gdyby przyjąć zasadność roszczeń operatora Orange Polska S.A. oznaczałoby to, iż Spółka nie była świadoma utraty ruchu telekomunikacyjnego o znacznej wartości i mogłaby oraz musiałaby, dofakturować dotychczasowych klientów na kwotę znacząco przewyższającą roszczenia Orange S.A.

Spór z T-MOBILE. Spółka posiada roszczenia sporne od T-Mobile Polska S.A. na kwotę około 503.000 zł tytułem zwrotu poniesionych kosztów za niezrealizowaną usługę oraz 1.280.000 zł tytułem utraconych korzyści. Pomimo zobowiązań umownych T-Mobile nie wywiązała się z zawartego kontraktu. Nie dostarczyła skonfigurowanej infrastruktury technicznej na czas a następnie w ogóle odmówiła realizacji przedmiotu kontraktu motywując to ograniczeniami technicznymi (w momencie podpisywania kontraktu w trakcie weryfikacji wymagań operator takich zastrzeżeń nie zgłaszał). Jednocześnie operator odmówił zwrotu kwot dotychczas zapłaconych w związku z realizacją

projektu. W związku z faktem, że klienci Spółki nadal zainteresowani byli zaplanowaną usługą, Call Center Tools S.A. zdecydowała się zrealizować proces z innymi operatorami. Pociągnęło to za sobą konieczność ponownego poniesienia wydatków i poskutkowało zwiększeniem kosztów w 2016 roku. Rozwiązanie telekomunikacyjne będące przedmiotem umowy z T-Mobile Polska S.A. choć ze znaczącym opóźnieniem i nie w pełnym wymiarze, zostało zrealizowane i od 2017 roku jest komercjalizowane.

Sprawa pozostaje na etapie postępowania sądowego. Spółka skierowała pozew do sądu o wydanie nakazu zapłaty na kwotę jednej transzy rozliczeń z operatorem (51.035,16 zł netto) celem ograniczenia wysokich kosztów wpisu sądowego. Powództwo to zostanie w trakcie procesu rozszerzone do pełnej kwoty wraz z należnymi odsetkami. W styczniu 2016 roku Spółka uzyskała nakaz zapłaty w postępowaniu upominawczym nakazujący T-Mobile Polska S.A. zapłacić na rzecz Spółki kwotę 51.035,16 zł oraz koszty procesu i zastępstwa procesowego od którego T-Mobile Polska S.A. się odwołała. Jednocześnie Spółka zawiadzała T-Mobile Polska do próby ugodowej na kwotę 1.280.000 zł tytułem utraconych korzyści.

W 2017 roku w sprawie T-Mobile odbył się szereg rozpraw na których przesłuchiwani byli kolejni świadkowie, w dniach: 9 lutego 2017 r., 16 lutego 2017 r., 18 maja 2017 r., 24 maja 2017 r., zaś na posiedzeniu 26 września 2017 r. wydano postanowienie w przedmiocie czasowego zawieszenia postępowania. Dodatkowo strony wymieniły się w okresie czerwiec – lipiec 2017 r. pismami procesowymi w sprawie. Nie wystąpiły jednak żadne szczególnie istotne zdarzenia mogące mieć wpływ na bieg całego procesu.

Rezygnacja Prezesa Zarządu Pana Andrzeja Szumlasa

W dniu 15 września 2017 roku Spółka otrzymała rezygnację z pełnienia funkcji Prezesa Zarządu od Pana Andrzeja Szumlasa. Rezygnacja ta była zaskoczeniem dla Rady Nadzorczej, pracowników Spółki oraz Klientów, nie była sygnalizowana także Radzie Nadzorczej wcześniej. W związku z faktem, iż część członków Rady Nadzorczej powzięła informacje o możliwym konflikcie interesów dotychczasowego Prezesa Zarządu, swoje zastrzeżenia i obawy co do dotychczasowej działalności byłego Prezesa Zarządu zgłosiła nowo powołanemu zarządowi, w dniu 29.12.2017 r. w osobie Pana Wojciecha Wiechnika w styczniu 2018 roku. Spółka jest w trakcie audytu działalności byłego prezesa zarządu. Jednakże już wstępne działania potwierdziły istnienie konfliktu interesu między Spółką a byłym Prezesem Zarządu, który nie powinien być mieć miejsca, zwłaszcza w odniesieniu do współpracy z dostawcami i klientami Spółki z naruszeniem jej interesów. Spółka zamierza przedstawić wyniki audytu na najbliższym walnym zgromadzeniu akcjonariuszy. Sytuacja ta miała negatywny wpływ na kondycję Spółki i osiągnięte wyniki w 2017 roku – w wyniku prowadzonych wyjaśnień Spółka stwierdziła brak gotówki w kasie na 180.000,00 zł z tytułu działań byłego członka zarządu Spółki. Brak ten został ujęty jako należność od byłego członka zarządu, która została objęta całkowitym odpisem aktualizującym, obciążając wynik Spółki za 2017 rok w kwocie 180.000,00 zł. Obecnie po dniu bilansowym zdaniem Zarządu ryzyko związane ze sporem z byłym członkiem zarządu zostało ograniczone poprzez podjęcie odpowiednich działań zapobiegawczych i nie stanowi znaczącego zagrożenia dla dalszej działalności Spółki.

Rozpoczęcie procedury restrukturyzacji zadłużenia w Alior Bank

W dniu 03.04.2016 r. Spółka zawarła umowę kredytu w rachunku bieżącym na kwotę 300.000 zł z terminem zapadalności w dniu 28.02.2018 r. Oprocentowanie kredytu wynosi WIBOR3M + marża 3,6% rocznie. Na dzień 31.12.2017 r. wykorzystanie kredytu wyniosło 285.609,76 zł. Do dnia publikacji niniejszego sprawozdania Spółka nie dokonała spłaty tego kredytu i prowadzi rozmowy z bankiem w kwestii jego restrukturyzacji. Wstępne warunki zaproponowane przez bank (w dniu 22.05.2018) pozostają korzystne dla Spółki i zakładają wydłużenie terminu spłaty do 36 miesięcy, wprowadzenie dodatkowych zabezpieczeń oraz podwyższenie oprocentowania do 3.60 p.p. + WIBOR3M, jednak pozostającego na rynkowym poziomie. Zarząd ma nadzieję w najbliższych tygodniach zakończyć ten proces.

2.2 Komentarz dotyczący perspektywy finansowej

Czynnikami mającymi kluczowe znaczenie w zakresie pozycji Rachunku Zysków i Strat oraz Bilansu w 2017 roku były:

Uzależnienie od części poddostawców i pośredników w zakresie świadczenia usług - wysokie koszty operacyjne

Spółka po perturbacjach z 2015 roku z dwoma operatorami telekomunikacyjnymi (ORANGE oraz T-MOBILE) z którymi do dziś pozostaje w sporze sądowym, zmuszona została do większej dywersyfikacji i nawiązania współpracy z mniejszymi podmiotami (które ze względu na mniejszą skalę działalności nie są w stanie zaoferować tak korzystnych warunków cenowych jak najwięksi rynkowi gracze). W dłuższym terminie, bezpieczeństwo w zakresie ciągłości świadczenia usług zostało okupione wyższymi kosztami. W 2017 roku okazały się one szczególnie dotkliwe, przy niższych niż zakładane przychodach. Spółka dostrzegając tę sytuację już w drugiej połowie 2016 roku i podjęła działania mające zmienić ten stan rzeczy, poszukując rozwiązań pozwalających przejąć część kompetencji zleczanych na zewnątrz. Wypracowanie własnych rozwiązań wymaga czasu i dodatkowych nakładów. Biorąc pod uwagę inne okoliczności o których poniżej, prace te nie przebiegały w oczekiwanym tempie, większość z nich, jest już jednak zakończona. Uzależnienie od części poddostawców i pośredników w zakresie świadczenia usług przełożyło się zatem na wysokie koszty usług obcych, obciążało wynik, spowodowało konieczność wydatków

inwestycyjnych. Spółka szacuje ponadprzeciętne koszty, które zmuszona była ponieść na ok. 500 tys. zł w skali roku. Jest to jednocześnie pozycja, która powinna zostać zredukowana w bieżącym roku obrotowym.

Opóźnienia we wdrożeniach usług u klientów – negatywny wpływ na przychody i konieczność ponoszenia dodatkowych kosztów

W związku z nowymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych (RODO) większość dotychczasowych oraz nowych klientów Spółki, opóźniało odnowienie kontraktów lub zawieranie nowych na kolejne usługi, starając się dostosować rozwiązania formalne i techniczne, do nowych mających obowiązywać od maja 2018 roku przepisów. Zawierane przez Spółkę umowy zazwyczaj mają charakter długoterminowy, więc dla obu stron rozwiązania te mają kluczowe znaczenie zaś od strony technicznej, bez przygotowania środowiska informatycznego po stronie Klienta, próby integracji i spięcia dwóch systemów nie miałyby większego sensu. Sytuacja ta spowodowała przesunięcie się w czasie kontraktowania a co za tym idzie wdrożenia i generowania przychodów z drugiej, konieczność ponoszenia kosztów osobowych i dalszej obsługi procesu sprzedaży.

Rezygnacja prezesa zarządu oraz brak zarządu – negatywny wpływ na przychody i możliwości obniżenia kosztów

W dniu 15 września 2017 roku, ze skutkiem natychmiastowym zrezygnował prezes zarządu, co postawiło Spółkę w trudnej sytuacji. Powołanie nowej osoby do zarządu nastąpiło 29 grudnia 2017 roku co oznacza przerwę ponad trzech miesięcy, w czasie których Spółka nie miała właściwej zdolności do reprezentacji. Przełożyło się to negatywnie na wyniki zarówno w kontekście przychodów, możliwości zawierania nowych umów, kosztów, jak i ogólnie efektywności operacyjnej Spółki. W praktyce Spółka utraciła kwartał co mniej więcej odpowiada różnicy w przychodach pomiędzy rokiem 2016 a 2017.

Odpisy należności – negatywny wpływ na wynik finansowy oraz płynność

Spółka na przestrzeni roku dokonała spisania nieściągalnej należności w kwocie 150.000 zł. Ponadto wskutek działań byłego prezesa zarządu oraz ze względu na ostrożność, zdecydowała się na kolejną korektę odpisu aktualizującego należności w kwocie 180.000 zł z tytułu opisanej wcześniej brakującej kasy, ujętej jako należność od byłego prezesa. Ta ostatnia, jest szczególnie dla Spółki bolesna, gdyż związana jest z faktycznym wypływem gotówki w 2017 roku. Tylko te dwa koszty na łączną kwotę 330.00 zł powodują znaczące obniżenie wyniku finansowego oraz przekładają się na zwiększone zapotrzebowanie na kapitał obrotowy, który Spółka pozyskała poprzez wykorzystanie dostępnego finansowania dłużnego.

Wysoka amortyzacja – negatywny wpływ na wynik finansowy

Spółka ponosi relatywnie wysokie koszty amortyzacji. W roku 2017 amortyzacja wyniosła 451 tys. zł zaś odpis na utratę wartości firmy 310 tys. zł. Znaczący udział w amortyzacji miała amortyzacja związana z projektem dofinansowanym środkami unijnymi w ramach projektu POIG 8.2 na kwotę ok. 360 tys. zł w skali roku. Łącznie koszty niegotówkowe wyniosły 761 tys. zł. Z uwagi na zakończenie okresu trwałości projektu unijne, amortyzacja w kolejnym roku obrotowym będzie niższa.

Wzrost zadłużenia spółki

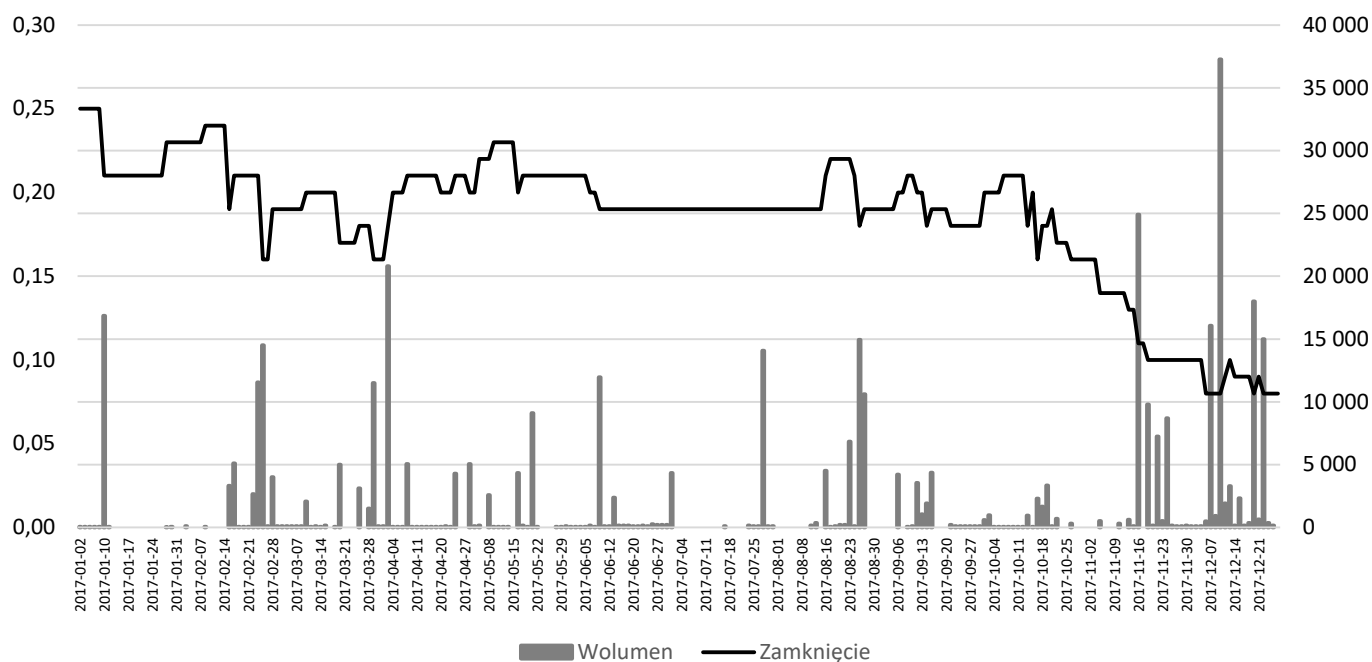
Spółka zakończyła rok ze znaczącym zadłużeniem i drastycznie uszczuplonymi środkami pieniężnymi, co negatywnie przekłada się na ocenę kondycji finansowej Spółki. Choć Spółka ma potencjał i możliwości przezwyciężenia trudności, stopień wykorzystania kapitału obcego w sytuacji ponoszenia strat na działalności operacyjnej, niekorzystnie wpływa zarówno na bilans jak i wyniki spółki oraz generuje koszty nierekompensowane generowaną marżą.

3. Obecność na rynku NewConnect

Call Center Tools S.A. (nazwa skrócona: CCT) notowana jest w Alternatywnym Systemie Obrotu NewConnect, prowadzonym przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. od dnia 4 lipca 2011 r. Od października 2012 roku w zgodzie z regulaminem rynku alternatywnego Spółka nie korzysta z usług Autoryzowanego Doradcy, którym był EBC Solicitors S.A. W 2017 roku Spółka korzystała (i nadal korzysta) z usług animatora akcji, którą to funkcję sprawował w omawianym okresie Dom Maklerski BDM S.A.

Kurs zamknięcia Spółki w PLN oraz wolumen w okresie 01.01.-31.12.2017

Źródło: <http://infostrefa.com/infostrefa/pl/profil/121,CCTOOLS/notowania>



Wycena Spółki znacząco spadła na przestrzeni 2017 roku. Powodem niewątpliwie były słabe wyniki. W przeciwieństwie jednak do lat ubiegłych, wzrósł wolumen na spółce, zwłaszcza w ostatnim kwartale 2017 roku. W ujęciu r/r wolumen wzrósł o ponad 27%. Przy braku informacji ze strony akcjonariuszy znaczących, Zarząd ma podstawy by przypuszczać, iż uaktywniła się strona popytowa korzystająca z niskiej wyceny. Żaden z akcjonariuszy posiadających powyżej 5% w kapitale Spółki oraz posiadający obowiązującą umowę o ograniczeniu zbywalności akcji nie przekazał informacji o sprzedaży jakiegokolwiek części swojego pakietu.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Zysk netto (zł)	37 311,35	76 637,29	165 826,67	320 163,69	627 943,76	201 342,52	-883 974,65	-1 093 809,84
Kurs zamknięcia (ostatnia sesja)	-	1,20	0,44	0,70	0,43	0,25	0,24	0,08
Wolumen (roczny)	-	1 773 737	877 546	545 085	511 154	408 097	304 199	387 697
Kurs zamknięcia (średnioroczny)	-	2,28	0,78	0,53	0,49	0,39	0,28	0,18

4. Wydarzenia, które wystąpiły po dniu bilansowym i mogą mieć istotny wpływ na działalność

Pozyskanie nowych klientów, w tym na nową usługę *precalling*

Spółka w I kwartale 2018 r. pozyskała 4 nowych klientów a liczba aktywnych odbiorców wyniosła 41. Do końca II kwartału 2018 r. Spółka zakontraktuje co najmniej 4 kolejnych (trwają uzgodnienia szczegółowych zapisów umów). Ponadto Spółka otrzymała także znaczące zlecenie na nową usługę *precalling*, będącą uzupełnieniem funkcjonalności usługi ABT od jednej z wiodących w kraju firm windykacyjnych.

Uruchomienie podsystemu wspomagającego proces weryfikacji baz danych i znaczące oszczędności

Spółka w I kwartale 2018 rozpoczęła korzystanie z systemu informatycznego wspomagającego realizację usługi ABT. Przekłada się to na znaczące, trwałe obniżenie kosztów, w związku z możliwością realizacji niemal całości procesu weryfikacji samodzielnie, bez udziału części poddostawców. W roku 2017 koszty usług obcych świadczonych Spółce przez tych poddostawców przekraczały wartościowo 490 tys. zł. Koszty te nie pojawią się już w 2018 roku, co powinno pozytywnie wpłynąć na prezentowane wyniki finansowe (przy czym oszczędność ta jest elementem oszczędności na kwotę 500 tys. zł, o której mowa w pierwszym akapicie pkt. 2.2).

Ograniczenie kosztów wykorzystywanej infrastruktury technicznej

Spółka pod koniec 2017 roku oraz po dniu bilansowym dokonała znaczącego obniżenia kosztów wykorzystywanej infrastruktury telekomunikacyjnej (np. łącza, kolokacja) na łączną kwotę ok. 120.000 zł w skali roku.

Ograniczenie wysokości wynagrodzeń współpracowników

Spółka zaplanowała redukcję kosztów usług obcych wynikających z rozliczeń ze współpracownikami na kwotę ok. 280.000 zł w skali roku, w porównaniu do roku 2017.

Rozpoczęcie procedury restrukturyzacji zadłużenia w Alior Bank

W dniu 03.04.2016 r. Spółka zawarła umowę kredytu w rachunku bieżącym na kwotę 300.000 zł z terminem zapadalności w dniu 28.02.2018 r. Oprocentowanie kredytu wynosi WIBOR3M + marża 3,6% rocznie. Na dzień 31.12.2017 r. wykorzystanie kredytu wyniosło 285.609,76 zł. Do dnia publikacji niniejszego sprawozdania Spółka nie dokonała spłaty tego kredytu i prowadzi rozmowy z bankiem w kwestii jego restrukturyzacji. Wstępne warunki zaproponowane przez bank (w dniu 22.05.2018) pozostają korzystne dla Spółki i zakładają wydłużenie terminu spłaty do 36 miesięcy, wprowadzenie dodatkowych zabezpieczeń oraz podwyższenie oprocentowania do 3.60 p.p. + WIBOR3M, jednak pozostającego na rynkowym poziomie. Zarząd ma nadzieję w najbliższych tygodniach zakończyć ten proces.

Zakończenie okresu trwałości projektu współfinansowanego ze środków unijnych

Z końcem marca 2018 minął tzw. okres trwałości projektu, co będzie miało przełożenie na wyniki finansowe Spółki w roku 2018. Z jednej strony Spółka nie będzie obciążoną amortyzacją wynikającą z projektu w kwocie 314 tys. zł rocznie, z drugiej, nie będzie uzyskiwała przychodów w wysokości 252 tys. zł w ramach pozostałych przychodów operacyjnych.

5. Przewidywany rozwój Spółki

Biorąc pod uwagę aktualną sytuację operacyjną oraz finansową Spółki w związku z wynikami za 2017 rok, przewidywany rozwój Spółki skupia się przede wszystkim na: realizacji działań naprawczych zmierzających do trwałego ograniczenia kosztów operacyjnych, dokończenia platformy telekomunikacyjnej mającej usprawnić zarządzanie ruchem telekomunikacyjnym realizowanej obecnie jako środki trwałe w budowie, ograniczeniu inwestycji i zakupu nowych środków trwałych do niezbędnego minimum oraz jak najszybszym wdrożeniu usług u nowych klientów. Jest to warunek kluczowy także z perspektywy źródeł finansowania rozwoju Spółki, gdyż z uwagi na pogorszoną płynność, Spółka będzie musiała w okresie najbliższych 12 miesięcy intensywnie korzystać z finansowania dłużnego, które będzie trudne do pozyskania lub utrzymania bez wykazania istotnego postępu w poczynionych oszczędnościach na działalności podstawowej. Trudności które Spółka miała w przeszłości (2015 r.) z dużymi operatorami telekomunikacyjnymi oraz konieczność radykalnych cięć kosztów poprzez między innymi wyeliminowanie pośredników i części poddostawców w konsekwencji przekłada się na rosnące usamodzielnienie się technologiczne Spółki od podmiotów trzecich.

6. Aktualna i przewidywana sytuacja finansowa

6.1 Aktualna sytuacja finansowa

Rachunek zysków i strat

Tytuł	01.01- 31.12.2017	Udział 31.12.2017	01.01- 31.12.2016	Udział 31.12.2016	Zmiana PLN	Zmiana %
Przychody netto ze sprzedaży i zrównane z nimi	4 484 208,27	100%	5 689 434,30	100%	(1 205 226,03)	-21%
Przychody netto ze sprzedaży produktów	4 480 875,75	100%	5 689 434,30	100%	(1 208 558,55)	-21%
Przychody netto ze sprzedaży towarów i materiałów	3 332,52	0%	0,00	0%	3 332,52	100%
Koszty działalności operacyjnej	5 230 289,63	117%	6 220 844,43	109%	(990 554,80)	-16%
Amortyzacja	451 807,07	10%	472 755,50	8%	(20 948,43)	-4%
Zużycie materiałów i energii	144 899,18	3%	125 791,75	2%	19 107,43	15%
Usługi obce	4 303 707,22	96%	5 352 675,34	94%	(1 048 968,12)	-20%
Podatki i opłaty	9 144,64	0%	25 430,32	0%	(16 285,68)	-64%
Wynagrodzenia	178 593,11	4%	156 068,94	3%	22 524,17	14%
Ubezpieczenia społeczne i inne świadczenia	38 316,05	1%	25 515,33	0%	12 800,72	50%
Pozostałe koszty rodzajowe	103 822,36	2%	62 607,25	1%	41 215,11	66%
Zysk (strata) ze sprzedaży (A-B)	(746 081,36)	-17%	(531 410,13)	-9%	(214 671,23)	40%
Pozostałe przychody operacyjne	262 618,29	6%	258 628,05	5%	3 990,24	2%
Dotacje	252 249,24	6%	252 249,24	4%	0,00	0%
Inne przychody operacyjne	10 369,05	0%	6 378,81	0%	3 990,24	63%
Pozostałe koszty operacyjne	699 665,47	16%	715 032,11	13%	(15 366,64)	-2%
Aktualizacja wartości aktywów niefinansowych	223 574,50	5%	0,00	0%	223 574,50	100%
Inne koszty operacyjne	476 090,97	11%	715 032,11	13%	(238 941,14)	-33%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej (C + D - E)	(1 183 128,54)	-26%	(987 814,19)	-17%	(195 314,35)	20%
Przychody finansowe	320,45	0%	1 138,99	0%	(818,54)	-72%
Koszty finansowe	30 390,20	1%	41 223,07	1%	(10 832,87)	-26%
Zysk (strata) brutto (F + G - H)	(1 213 198,29)	-27%	(1 027 898,27)	-18%	(185 300,02)	18%
Podatek dochodowy	(119 388,45)	-3%	(143 923,62)	-3%	24 535,17	-17%
Zysk (strata) netto (I-J-K)	(1 093 809,84)	-24%	(883 974,65)	-16%	(209 835,19)	24%

Spółka od końca 2015 roku, po perturbacjach z dużymi operatorami telekomunikacyjnymi, z którymi pozostaje w sporze sądowym do dnia obecnego, do końca 2017 roku korzystała z usług pośredników oraz mniejszych operatorów i podmiotów, których oferta z uwagi na mniejszą skalę działalności jest droższa oraz zlecenia części prac na zewnątrz, z powodu uszczuplonych zasobów Spółki (np. z powodu zerwanych umów na infrastrukturę przez ww. dużych operatorów). Sytuacja ta dotyczyła wszystkich usług Spółki a wartość ponadprzeciętnych tego typu kosztów **usług obcych** w 2017 roku wynosiła ok. 500 tys. zł.

Opóźnienia związane z wdrożeniami, między innymi na skutek dłuższych niż zazwyczaj uzgodnień technicznych, w znacznej mierze spowodowanymi przygotowaniem Klientów do wymogów dyrektywy unijnej RODO, oznaczały ponoszenie rosnących kosztów wdrożenia, przy jednoczesnym braku przychodów z Klienta lub nowej usługi. W tym kontekście, bardzo negatywnie przełożyła się wyniki i zdolności

operacyjne Spółki, nagłą rezygnacją prezesa zarządu (15.09.2017 r.) z pełnionej funkcji. Spółka przez okres ponad trzech miesięcy do czasu znalezienia i powołania nowego prezesa zarządu (od 15 września do 29 grudnia 2017 r.), funkcjonowała w warunkach ograniczonej decyzyjności a zaistniała sytuacja spowodowała wstrzymanie działań zarówno związanych z kosztami, jak i działań związanych z pozyskaniem nowych klientów oraz zawarciem kontraktów. Odbiło się to przede wszystkim na **przychodach** a w konsekwencji na wynikach Spółki. Spadek przychodów o 21% r/r, wartościowo odpowiada mniej więcej utracie jednego kwartału, co ma bezpośredni związek z przerwaniem ciągłości zarządzania w 2017 roku.

Mimo trudności Spółka w minionym roku starała się zwiększyć zasięg swojej działalności poprzez pozyskiwanie nowych klientów. Klientami Spółki są głównie klienci korporacyjni w przypadku, których proces ich pozyskiwania, negocjowania i zawierania umów jest wielomiesięczny. Aby zwiększyć liczbę nowych kontraktów zarząd zwiększył zatrudnienie, co jest widoczne we wzroście kosztu **wynagrodzeń**. Efekty w liczbie kontraktów widoczne są po dniu bilansowym.

Dodatkowym istotnym czynnikiem kosztowym była w minionym roku **amortyzacja** w kwocie ponad 450 tys. zł na która składa się między innymi projekt ESRS współfinansowany ze środków unijnych w kwocie ok. 360 tys. zł. (w 2018 roku kwota ta nie będzie widoczna w amortyzacji z uwagi na zakończenie okresu amortyzacji). Amortyzacja jest jedną z największych pozycji kosztowych mających wpływ na wynik minionego roku.

Czynnikiem incydentalnym i nieplanowanym okazała się sytuacja, w której w której obecny Zarząd, musiał rozpocząć wewnętrzny audyt identyfikując nieprawidłowości m.in. w zakresie nadzoru i zarządzania aktywami oraz występując do byłego prezesa zarządu o zwrot powierzonego mienia a jednocześnie dokonując odpisu na kwotę 180 tys. zł co bardzo negatywnie wpłynęło na **wynik finansowy** Spółki. Należy w tym miejscu zwrócić także uwagę, iż w trakcie roku obrotowego Spółka dokonała spisania na 150.000 zł z tytułu niespłaconej należności od niesolidnego kontrahenta.

Spółka w minionym roku była jeszcze beneficjentem przychodów z tytułu dotacji unijnej (wraz z końcem I kw. 2018 roku Spółka nie będzie prezentowała tych przychodów z uwagi na zakończenie tzw. okresu trwałości projektu a co za tym idzie, także zakończeniem amortyzacji tego projektu). Przychody z tego tytułu widoczne są w pozycji **pozostałych przychodów operacyjnych**.

Powyższe czynniki istotnie przyczyniły się do wysokich kosztów, gwałtownego spadku przychodów i w konsekwencji znaczącej straty netto. Opisywane wyżej wyniki Spółki w sposób oczywisty przekładają się na osiągnięte wskaźniki finansowe, które w większości uległy znacznemu pogorszeniu. Poniżej prezentacja podstawowych wartości bilansu za 2017 i 2016 rok.

Bilans - aktywa

Tytuł	Stan na 31.12.2017	Udział 31.12.2017	Stan na 31.12.2016	Udział 31.12.2016	Zmiana PLN	Zmiana %
Aktywa trwałe	1 641 539,17	59%	2 207 166,74	49%	-565 627,57	-26%
Wartości niematerialne i prawne	1 020 350,04	37%	1 539 818,68	34%	-519 468,64	-34%
Wartość firmy	792 583,95	28%	1 103 017,47	24%	-310 433,52	-28%
Inne wartości niematerialne i prawne	227 766,09	8%	436 801,21	10%	-209 035,12	-48%
Rzeczowe aktywa trwałe	263 267,11	9%	337 814,44	7%	-74 547,33	-22%
Środki trwałe	81 582,71	3%	140 672,83	3%	-59 090,12	-42%
urządzenia techniczne i maszyny	4 181,82	0%	9 721,43	0%	-5 539,61	-57%
środki transportu	18 735,29	1%	54 164,21	1%	-35 428,92	-65%
inne środki trwałe	58 665,60	2%	76 787,19	2%	-18 121,59	-24%
Środki trwałe w budowie	181 684,40	7%	197 141,61	4%	-15 457,21	-8%
Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	357 922,02	13%	329 533,62	7%	28 388,40	9%
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	169 812,07	6%	78 923,62	2%	90 888,45	115%
Inne rozliczenia międzyokresowe	188 109,95	7%	250 610,00	6%	-62 500,05	-25%
Aktywa obrotowe	1 152 298,47	41%	2 316 252,49	51%	-1 163 954,02	-50%
Należności krótkoterminowe	946 178,06	34%	1 105 624,37	24%	-159 446,31	-14%

Tytuł	Stan na 31.12.2017	Udział 31.12.2017	Stan na 31.12.2016	Udział 31.12.2016	Zmiana PLN	Zmiana %
Należności od pozostałych jednostek	946 178,06	34%	1 105 624,37	24%	-159 446,31	-14%
z tytułu dostaw i usług	851 235,53	30%	884 943,20	20%	-33 707,67	-4%
z tytułu podatków, dotacji, ceł, ubezpieczeń społecznych i zdrowotnych oraz innych tytułów publicznoprawnych	37 442,53	1%	12 596,67	0%	24 845,86	197%
inne	57 500,00	2%	208 084,50	5%	-150 584,50	-72%
Inwestycje krótkoterminowe	103 267,67	4%	1 052 922,88	23%	-949 655,21	-90%
Krótkoterminowe aktywa finansowe	103 267,67	4%	1 052 922,88	23%	-949 655,21	-90%
w pozostałych jednostkach	166,40	0%	166,40	0%	0,00	0%
udziały lub akcje	166,40	0%	166,40	0%	0,00	0%
środki pieniężne i inne aktywa pieniężne	103 101,27	4%	1 052 756,48	23%	-949 655,21	-90%
Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	102 852,74	4%	157 705,24	3%	-54 852,50	-35%
AKYWA RAZEM	2 793 837,64	100%	4 523 419,23	100%	-1 729 581,59	-38%

Na aktywa trwałe Spółki składają się głównie wartości niematerialne i prawne (oprogramowanie, systemy telekomunikacyjne), w mniejszym zaś stopniu środki trwałe w postaci ruchomości, sprzętu informatycznego i telekomunikacyjnego. Te ostatnie są w większości dzierżawione (np. w ramach usług kolokacji). Struktura odzwierciedla charakter działalności Spółki w której najważniejszym czynnikiem generującym przychody są właśnie aktywa niematerialne. Wartości te podlegają jednak względnie szybkiej amortyzacji co powoduje systematyczną erozję aktywów trwałych w przypadku braku nowych inwestycji (które nie zawsze są konieczne a są raczej wynikiem sytuacji rynkowej i wykorzystania nadarżającej się okazji biznesowej).

Wysoka wartość odpisów amortyzacyjnych to przede wszystkim odpis amortyzacyjny projektu ESRS oraz odpis wartości firmy (w obu wypadkach przyjęto 5 letni okres amortyzacji dla wartości początkowych, odpowiednio 1 081 068,20 zł oraz 1 542 798,29 zł). ESRS służący do raportowania zdarzeń biznesowych (telekomunikacyjnych) pomiędzy Spółką a jej Klientami nie generuje znaczących przychodów i marż, jednakże ogromną zaletą tego rozwiązania jest istotna lojalizacja Klienta i fakt, że w połączeniu z pozostałymi usługami oferty, w sposób znaczący zwiększa atrakcyjność oferty Spółki. Rok 2017 był jednak ostatnim okresem pełnej amortyzacji tego rozwiązania, gdyż z uwagi na zakończenie tzw. okresu trwałości tego współfinansowanego ze środków UE projektu, od kwietnia 2018 roku amortyzacja nie będzie już naliczana.

Z kolei aktywo w postaci przejętego projektu weryfikacji baz danych IPOM (obecnie usługa ABT), generuje zauważalne przychody i istotną marżę. Dynamika sprzedaży tego rozwiązania jest wysoka i rekompensuje umorzenie wartości aktywów (wartość firmy w związku z przejściem projektu weryfikacji baz danych przez zakup IPOM Sp. z o.o.), generując na tym produkcie zysk na sprzedaży dla Spółki. Niestety nie jest to produkt z którego przychody mają charakter stały i systematyczny co było widoczne także w 2017 roku, jednakże były większe, niż w roku 2016.

Aktywa obrotowe w działalności Spółki to głównie należności od kontrahentów oraz inwestycje krótkoterminowe (a dokładniej, środki pieniężne). Ekspozycja na należności jest pochodną terminów i procesu rozliczeniowego pomiędzy Spółką i Klientami. Po pierwsze, Klientami Spółki są zazwyczaj duże instytucje finansowe, w których standardy płatności często przekraczają umowne 14 dni. Należy jednak zauważyć, że są to w przeważającej części stabilni i solidni płatnicy. Po drugie, o ile abonamenty za usługi są zazwyczaj regulowane z góry, o tyle wykorzystanie danej usługi lub rozliczenie wygenerowanego ruchu telekomunikacyjnego dokonywane jest później, nie wcześniej niż po miesięcznym okresie rozliczeniowym. Spółka musi mieć czas na rozliczenie usług i Klientów oraz wygenerowanie odpowiednich bilingów na podstawie których obciąża klientów. Praktyka pokazuje, że Klienci często zwlekają z opłatami abonamentowymi pragnąc rozliczyć całość jednorazowo, czyli w efekcie, po rozliczeniu samej usługi.

W minionym roku Spółka kontynuowała prace nad środkami trwałymi w budowie, przede wszystkim w zakresie platformy telekomunikacyjnej, jak również aktywowała zakupiony w 2017 roku system weryfikacji baz danych w wartościach niematerialnych i prawnych (w kwocie 125.000 zł). Nowe rozwiązanie wraz z już funkcjonującym, znacznie zwiększa efektywność realizacji usługi po stronie Spółki. Wartość aktywów trwałych zmniejszyła się głównie na skutek odpisów amortyzacyjnych, odpisu wartości firmy oraz odpisu aktualizującego salda środków trwałych w budowie w wysokości 29.060,50 zł. Z uwagi na ponoszone w ostatnich latach straty podatkowe

oraz podjęciu radykalnych działań naprawczych mających przywrócić Spółce dodanie wyniku, istotnie zwiększyło się aktywne z tytułu odroczonego podatku dochodowego, które zostanie w przyszłości wykorzystane.

Z uwagi na gwałtowny spadek przychodów, jak również poczynione spisanie salda należności w trakcie roku (ok. 150.000 zł), zmalała wartość należności. W tym miejscu należy zaznaczyć, że kluczowe, największe należności wynikające z faktur wystawionych w 2017 roku po dniu bilansowym zostały spłacone. Kluczowa zmiana w aktywach obrotowych jaka zaszła w ujęciu rocznym dotyczy poziomu środków pieniężnych. Zmiana odzwierciedla zarówno wysokie koszty jakie Spółka ponosiła, jak i pogorszoną płynność Spółki na przestrzeni 2017 r. Nieprzewidzianym i incydentalnym zdarzeniem była także konieczność spisania 180.000 zł gotówki z kasy, co dodatkowo negatywnie wpłynęło na poziom aktywów obrotowych.

Bilans - pasywa

Tytuł	Stan na 31.12.2017	Udział 31.12.2017	Stan na 31.12.2016	Udział 31.12.2016	Zmiana PLN	Zmiana %
Kapitał (fundusz) własny	1 530 330,67	55%	2 720 641,01	60%	-1 190 310,34	-44%
Kapitał (fundusz) podstawowy	765 000,00	27%	765 000,00	17%	0,00	0%
Kapitał (fundusz) zapasowy	1 977 939,33	71%	2 861 913,98	63%	-883 974,65	-31%
Pozostałe kapitały (fundusze) rezerwowe	37 311,35	1%	37 311,35	1%	0,00	0%
Zysk (strata) z lat ubiegłych	(156 110,17)	-6%	(59 609,67)	-1%	-96 500,50	162%
Zysk (strata) netto	(1 093 809,84)	-39%	(883 974,65)	-20%	-209 835,19	24%
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	1 263 506,97	45%	1 802 778,22	40%	-539 271,25	-30%
Rezerwy na zobowiązania	9 763,22	0%	28 500,00	1%	-18 736,78	-66%
Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	0,00	0%	28 500,00	1%	-28 500,00	-100%
Rezerwa na świadczenia emerytalne i podobne	9 763,22	0%	0,00	0%	9 763,22	100%
Zobowiązania długoterminowe	0,00	0%	125 000,00	3%	-125 000,00	-100%
Wobec pozostałych jednostek	0,00	0%	125 000,00	3%	-125 000,00	-100%
kredyty i pożyczki	0,00	0%	125 000,00	3%	-125 000,00	-100%
Zobowiązania krótkoterminowe	1 182 390,42	42%	1 327 175,65	29%	-144 785,23	-11%
Zobowiązania wobec pozostałych jednostek	1 182 390,42	42%	1 327 175,65	29%	-144 785,23	-11%
kredyty i pożyczki	623 616,48	22%	373 000,41	8%	250 616,07	67%
z tytułu dostaw i usług	536 068,18	19%	885 042,47	20%	-348 974,29	-39%
z tytułu podatków, ceł, ubezpieczeń społecznych i zdrowotnych oraz innych tytułów publicznoprawnych	9 157,82	0%	68 548,07	2%	-59 390,25	-87%
z tytułu wynagrodzeń	12 647,94	0%	0,20	0%	12 647,74	6323870%
inne	900,00	0%	584,50	0%	315,50	54%
Rozliczenia międzyokresowe	71 353,33	3%	322 102,57	7%	-250 749,24	-78%
Inne rozliczenia międzyokresowe	71 353,33	3%	322 102,57	7%	-250 749,24	-78%
PASYWA RAZEM	2 793 837,64	100%	4 523 419,23	100%	-1 729 581,59	-38%

Zobowiązania Spółki to głównie zobowiązania krótkoterminowe wobec dostawców (innych operatorów telekomunikacyjnych z tytułu wykorzystania ich infrastruktury telekomunikacyjnej oraz rozliczeń za ruch telekomunikacyjny), rozliczenia międzyokresowe związane głównie z realizowanymi projektami w zakresie nowych usług, czy modernizacji już posiadanych rozwiązań oraz szczególnie w roku 2017, zobowiązania kredytowe wobec banków.

Pozycje zobowiązań ogółem uległy znaczącemu zmniejszeniu, za sprawą mniejszych przychodów a zatem i mniejszych kosztów oraz wynikających z nich zobowiązań, spłaty niemal całości kredytu ratowego (początkowe saldo zadłużenia 300.000 zł, wartość na dzień bilansowy 31.12.2017 - 125.000 zł, zaś na dzień 6.06.2018 - 50.000 zł) oraz mniejszego poziomu rezerw na zobowiązania. Choć zobowiązania z tytułu dostaw istotnie zmniejszyły się, zmiana ta nie jest niestety proporcjonalna do poziomu spadku przychodów. Należy w tym miejscu także zwrócić uwagę na fakt, iż Spółka w znacznej mierze korzysta z obcej infrastruktury telekomunikacyjnej oraz z szeregu

usług telekomunikacyjnych oferowanych przez operatorów telefonii komórkowej. Jednakże Spółka może zafakturować swoich klientów dopiero po rozliczeniu wszystkich własnych usług w tym także tych świadczonych za pośrednictwem dzierżawionej infrastruktury. Zanim więc Spółka obciąży swoich Klientów, zazwyczaj zachodzi konieczność weryfikacji i rozliczeń, oraz regulowania zobowiązań wobec innych operatorów telekomunikacyjnych. Dotyczy to przede wszystkim usługi ZIP. To przesunięcie w czasie standardowo wynosi ok. 3 tygodni i w zależności od sprawności Spółki, aktualnego obciążenia usługami oraz jakości pracy dostawców, jest krótsze lub dłuższe. W roku 2017 było istotnie dłuższe.

Potrzeby w zakresie kapitału obrotowego i pogorszona płynność, poskutkowały znaczącym wysyceniem dostępnych kredytów. Tak znaczący wzrost zobowiązań odsetkowych jest niepokojący, dlatego też Spółka podjęła wysiłki do trwałego zmniejszenia kosztów a zatem i powstających w kolejnych miesiącach zobowiązań.

Co zaś do kapitału spółki, zmniejszył się on wskutek ponoszonych strat.

6.2 Przegląd wskaźników finansowych

Poniżej Spółka prezentuje kluczowe wskaźniki finansowe dla 2017 roku wraz z danymi historycznymi za lata 2010-2016.

Wskaźniki rentowności za lata 2010-2017

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Marża zysku na sprzedaży (Zysk na sprzedaży/Przychody ze sprzedaży)	12,52%	3,18%	4,60%	8,19%	12,31%	-8,60%	-9,34%	-16,64%
Rentowność EBITDA (EBITDA/Przychody ze sprzedaży)	12,52%	5,68%	3,98%	8,05%	15,31%	11,28%	-9,05%	-16,31%
Rentowność skorygowanej EBITDA (Skorygowana EBITDA/Przychody ze sprzedaży)	12,52%	5,68%	3,98%	8,05%	15,31%	13,53%	-3,60%	-9,39%
Rentowność działalności operacyjnej (Zysk z dz. operacyjnej/Przychody ze sprzedaży)	12,52%	3,18%	2,74%	5,88%	13,80%	3,98%	-17,36%	-26,38%
Rentowność netto aktywów (ROA) (Zysk netto/Aktywa)	7,14%	4,70%	8,08%	11,66%	15,81%	3,91%	-19,54%	-39,15%
Rentowność netto na sprzedaży (ROS) (Zysk netto/Przychody ze sprzedaży)	8,30%	2,31%	1,99%	4,49%	10,07%	3,50%	-15,54%	-24,39%
Stopa zwrotu z kapitałów własnych (ROE) (Zysk netto/Kapitały własne)	14,04%	8,86%	17,49%	26,87%	25,68%	5,56%	-32,49%	-71,48%

Wskaźniki efektywności za lata 2010-2017 (w dniach)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Szybkość obrotu należności (Przeciętny stan należności x 365/Przychody ze sprzedaży)	-	129,84	71,69	88,44	70,69	90,68	93,47	83,51
Szybkość obrotu zobowiązań (Przeciętny stan zob. krótkoterminowych x 365/Przychody ze sprzedaży)	-	81,33	47,35	68,29	58,80	57,40	76,03	102,14

Wybrane dane bilansowe za lata 2010-2017 w PLN

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Aktywa trwałe	146 320,98	259 332,20	190 375,06	527 701,85	3 031 713,69	2 671 922,68	2 207 166,74	1 641 539,17
Aktywa obrotowe	376 527,92	1 372 560,00	2 284 120,24	2 491 079,46	1 891 519,93	2 704 645,40	2 316 252,49	1 152 298,47
Kapitał własny	265 822,95	865 448,64	1 031 275,31	1 351 439,00	3 539 382,76	3 707 215,66	2 720 641,01	1 530 330,67
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	257 025,95	766 443,56	1 443 219,99	1 667 342,31	1 383 850,86	1 669 352,42	1 802 778,22	1 263 506,97

Wskaźniki płynności za lata 2010-2017⁶

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Płynność I stopnia (Aktywa obrotowe/Zob. krótkoterminowe)	1,46	1,87	1,60	2,00	2,48	2,58	1,75	0,97
Płynność II stopnia (Aktywa obrotowe - Zapasy)/ Zob. krótkoterminowe	1,02	1,87	1,60	2,00	2,48	2,58	1,75	0,97
Płynność III stopnia (Śr. pieniężne i inne aktywa pieniężne/Zob. krótkoterminowe)	0,19	0,26	0,13	0,77	1,00	0,65	0,80	0,09

Wskaźniki zadłużenia za lata 2010-2016

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Wskaźnik zadłużenia ogólnego (Debt ratio) (Zobowiązania i rezerwy/Aktywa ogółem)	49,2%	47,0%	58,3%	55,2%	28,1%	31,0%	39,9%	45,2%
Wskaźnik zadłużenia kapitału własnego⁷ (Zobowiązania /Kapitały własne)	0,97	0,89	1,40	1,23	0,39	0,45	0,66	0,83

6.3 Przewidywana sytuacja finansowa

Z uwagi na fakt, iż w roku 2017 Spółka po raz kolejny zanotowała złe wyniki finansowe, z ostrożności należy rozpatrywać aktualną i przewidywaną sytuację Spółki w szerszej perspektywie, dotyczącej zarówno historycznie pogarszających się wyników, jak i koniecznych oraz przewidywanych działań naprawczych.

Wybrane pozycje Bilansu oraz Rachunku Zysków i Strat w PLN

	2015	2016	2017
Przychody ze sprzedaży	5 758 465,79	5 689 434,30	4 484 208,27
Wynik na sprzedaży	-495 310,40	-531 410,13	-746 081,36
Wynik na działalności operacyjnej	228 942,39	-987 814,19	-1 183 128,54
Wynik finansowy brutto	208 336,57	-1 027 898,27	-1 213 198,29
Wynik finansowy netto	201 342,57	-883 974,65	-1 093 809,84
Przepływy z działalności operacyjnej	205 238,49	86 743,59	-888 848,47
Przepływy z działalności inwestycyjnej	-322 296,98	1 138,99	-159 236,55
Przepływy z działalności finansowej	28 407,37	286 441,78	98 429,81

Dodatkowe wybrane informacje

	2015	2016	2017
EBITDA	649 779,52	-515 058,69	-731 321,47
EBITDA skorygowana ⁸	779 126,82	-204 625,17	-420 887,95
Kapitał Obrotowy Netto Płynny	1 438 827,94	823 871,60	-141 944,69

Po analizie m.in. wyżej wymienionych danych, Zarząd Spółki zidentyfikował ryzyko zagrożenia kontynuacji działalności. Głównym źródłem tego ryzyka są: malejące przychody, ponoszone od trzech lat straty ze sprzedaży i kontynuowane od dwóch lat straty na działalności

⁶ Za bezpieczne i optymalne wartości Spółka uznaje: dla wskaźnika I stopnia: 1,2-2,0; dla wskaźnika II stopnia: 1,0-1,5 oraz dla wskaźnika III stopnia: 0,1-0,2.

⁷ Przyjmuje się, że wielkość tego wskaźnika nie powinna być wyższa niż 1,0 dla przedsiębiorstw dużych i średnich oraz 3,0 dla przedsiębiorstw małych.

⁸ EBITDA skorygowana = wynik operacyjny + amortyzacja + odpisy na utratę wartości firmy.

operacyjnej oraz straty brutto i netto, spadające przepływy z działalności operacyjnej, które w 2017 roku były ujemne notując poziom minus 889 tys. zł, spadający wskaźnik EBITDA oraz spadający kapitał obrotowy, który na koniec 2017 roku wykazał wartość ujemną.

W zakresie finansowania, w chwili obecnej Spółka ma zapewnione finansowanie w wysokości do 300.000 zł w ramach kredytu odnawialnego w rachunku bieżącym do dnia 26.09.2018 r.. Spółka kończy spłatę kredytu ratalnego na 300.000 zł, saldo zadłużenia na 31.12.2017 wynosiło 125.000,00 zł aktualne saldo tego kredytu na dzień 04.06.2018 to 50.000 zł, z terminem wymagalności do 01.10.2018 r. Spółka negocjuje także warunki restrukturyzacji kredytu zaciągniętego w ramach rachunku bieżącego na kwotę 300.000 zł z terminem spłaty na 28.02.2018 r. W odniesieniu do restrukturyzowanego kredytu, wstępne warunki zaproponowane przez bank (w dniu 22.05.2018) pozostają korzystne dla Spółki i zakładają wydłużenie terminu spłaty do 36 miesięcy, wprowadzenie dodatkowych zabezpieczeń oraz podwyższenie oprocentowania do 3.60 p.p. + WIBOR3M, jednak pozostającego na rynkowym poziomie. Zarząd ma nadzieję w najbliższych tygodniach zakończyć ten proces. W odniesieniu do odnowienia kredytu w rachunku bieżącym z terminem zapadalności na 26.09.2018 Spółka spodziewa się widocznej poprawy wyników do tego czasu, dodatkowo termin ten zbiega się z zakończeniem regulowania zobowiązania z tytułu zaciągniętego kredytu ratalnego. Saldo zadłużenie z tytułu tego kredytu wyniosła w dniu bilansowym 212 991,65 zł zaś aktualne saldo na dzień 04.06.2018 wynosi 202 546,48 zł

Choć spółka podejmuje wszelkie możliwe działania zapobiegawcze, Zarząd z ostrożności wskazuje, iż kontynuacja negatywnych trendów może doprowadzić do zachwiania płynności a w skrajnie niekorzystnym scenariuszu, do niemożności kontynuacji działalności.

Działania naprawcze

Spółka jest świadoma sytuacji oraz zaadresowała wyżej opisane ryzyko poprzez podjęcie następujących działań:

1. Rozwiązanie z dwoma i nie przedłużanie umów z kolejnymi dwoma poddostawcami wskutek przejęcia części kompetencji bezpośrednio na Spółkę w wyniku działań zrealizowanych zwłaszcza w ostatnim kwartale 2017 roku, co daje szacowane oszczędności na rok 2018 w kwocie ok. 500 tys. zł
2. Renegocjacje umów oraz zmianę dostawców infrastruktury telekomunikacyjnej wykorzystywanej przez Spółkę, co przekłada się na oszczędności po stronie bezpośrednich kosztów sprzedaży w wysokości ok. 120 tys. zł rocznie.
3. Renegocjacje stawek rozliczeniowych za ruch telekomunikacyjny z operatorami telefonii komórkowej, które powinny wygenerować ok. 150 tys. zł oszczędności w skali roku.
4. Zmniejszenie kosztów ogólnego zarządu co najmniej o ok. 200 tys. zł w skali roku, poprzez redukcję wynagrodzeń współpracowników.
5. Ograniczenie ekspozycji związanej z długiem oraz zmiana warunków spłaty w zakresie jednego z kredytów bankowych. Zamiana zobowiązania na długoterminowe.
6. Całkowite wstrzymanie inwestycji w nowe aktywa i usługi.
7. Przegląd aktywów, oszacowanie ich wartości oraz przydatności ekonomicznej, dokonanie korekt w sprawozdaniu finansowym.
8. Zintensyfikowanie działań prosprzedażowych mających na celu utrzymanie i wzrost przychodów. W pierwszym kwartale Spółka pozyskała 4 nowych klientów (jednocześnie w tym samym okresie Spółka zaprzestała świadczenia usług dla dwóch dotychczasowych klientów z uwagi na niesatysfakcjonującą marżę). Do końca II kw. br. Spółka powinna zakończyć kontraktowanie 4 kolejnych klientów. Liczbę aktualnych, aktywnych wynosi w I kw. 2018 roku 41 odbiorców (na koniec roku 2015 - 25, 2016 – 33, 2017 – 39).
9. Przygotowanie dokumentacji umożliwiającej sprawną prezentację Spółki oraz modelu biznesowego i działań naprawczych w sytuacji konieczności pozyskania inwestora. Akcjonariat Spółki pozostaje stabilny, najwięksi akcjonariusze Spółki pozostają związani umowami o ograniczaniu rozporządzania akcjami, w zgodzie z raportem bieżącym EBI 6/2017 z dnia 03.04.2017 r.

Na podstawie przeprowadzonych szacunków Zarząd spodziewa się dodatniego wyniku finansowego i wskaźnika EBITDA, wynikających z poczynionych oszczędności kosztowych. W ocenie Zarządu nawet w przypadku spadku przychodów poniżej poziomu osiągniętego w 2017 roku, Spółka powinna wykazać zysk na koniec 2018 roku. Jednakże, w uzupełnieniu do powyższego należy zwrócić uwagę, na dodatkowe aspekty ryzyka związane z kontynuacją działalności i realizacją działań naprawczych o charakterze niezależnym od Spółki.

Po pierwsze, dotyczą one kontynuacji oraz jakości współpracy z jednym z największych Klientów Spółki, grupą kapitałową GetBack S.A. Spółka ta przeżywa obecnie istotne trudności związane z płynnością finansową a problemy z jakimi się mierzy, są powszechnie dostępną informacją. W zakresie współpracy ze Spółką do tej pory nie wystąpiły żadne problemy, zarówno na poziomie współpracy technicznej, operacyjnej, jak i w zakresie rozliczeń finansowych a wszystkie należności są regulowane. Tym niemniej, bieg wydarzeń może być niekorzystny dla Call Center Tools S.A. i doprowadzić do sytuacji, w której grupa kapitałowa GetBack S.A. zakończy współpracę lub warunki tej współpracy będą nie do zaakceptowania przez Spółkę. Może to mieć istotny wpływ na poziom osiąganych przychodów oraz wynik finansowy. Spółka intensywnie pracuje nad pozyskaniem nowych klientów mogących zrównoważyć ten efekt, należy jednak pamiętać, iż GetBack S.A. był i pozostaje jednym z największych graczy na rynku wierzycelności i kluczowym klientem Spółki.

Po drugie, dotyczą one wyników audytu działań byłego prezesa Spółki Pana Andrzeja Szumlasa, które na dzień sporządzenia niniejszego dokumentu nie są jeszcze znane. Rezultaty prowadzonych prac mogą, choć nie muszą, mieć bezpośredni wpływ na sytuację finansową oraz możliwości kontynuacji działalności przez Spółkę. W zależności od wyników audytu Spółka zamierza z całą stanowczością wyciągnąć konsekwencje prawne w stosunku do byłego prezesa. Obecnie podjęte zostały kroki prawne w zakresie odzyskania powierzonego mienia. Kluczowymi przesłankami do ujmowania w kategoriach ryzyka działań byłego prezesa zarządu są: fakt nie rozliczenia się z powierzonego mienia o znacznej wartości do dnia publikacji niniejszego dokumentu, wykryte nieprawidłowości w zakresie nadzoru na aktywami Spółki oraz w dokumentacji formalnej aktywów oraz, zaprezentowanie przez byłego prezesa umowy zawartej na niekorzystnych warunkach pomiędzy Spółką a byłym prezesem zarządu, nie figurującej w rejestrze umów Spółki, zawartej niezgodnie z obowiązującą w Spółce procedurą oraz nie istniejącej w posiadanej w Spółce dokumentacji (brak egzemplarza Spółki).

W kontekście możliwości zrealizowania się opisywanego ryzyka w zakresie zagrożenia kontynuacji działalności należy także zwrócić uwagę na toczący się proces pomiędzy Spółką (powódką) a operatorem telekomunikacyjnym T-Mobile (pozwanym). W najbliższych tygodniach przewidziana jest kolejna rozprawa (26.06.2018 r.) i Spółka spodziewa się zakończenia postępowania i ogłoszenia wyroku sądu pierwszej instancji, który w przypadku pozytywnego orzeczenia, oznacza dla Spółki realną możliwość odzyskania niesłusznie naliczonych opłat, w łącznej wysokości wraz z odsetkami, ok. 900 tys. zł oraz urealni możliwość skutecznego dochodzenia tzw. kosztów utraconych korzyści. Spór z T-Mobile był wielokrotnie opisywany w raportach okresowych Spółki, jak również w sprawozdaniach finansowych za lata ubiegłe.

7. Ważniejsze osiągnięcia w dziedzinie badań i rozwoju

Rok	Ważniejsze wydarzenia
2017	Platforma ABT - Zakupienie i wdrożenie samodzielnego rozwiązania informatycznego wspierającego obsługę procesu weryfikacji baz danych, pozwalającego także na uniezależnienie się Spółki od części dostawców.
2016	Voice Analysis System - Prace nad rozwiązaniem typu Business Intelligence o roboczej nazwie Voice Analysis System przeznaczonym do wsparcia i optymalizacji kampanii telemarketingowych. W oparciu o algorytmy sztucznej inteligencji i analizę rozmów pomiędzy agentami, konsultantami a klientami i adresatami kampanii, rozwiązanie pozwoli zwiększyć skuteczność realizowanych działań przez organizacje Call Center. Emitent realizuje projekt we współpracy z Hewlett Packard Enterprise (HPE) integrując własną platformę i aplikacje z innowacyjnymi rozwiązaniami HPE. (W 2017 roku projekt zawieszono z uwagi na zmiany organizacyjne w HP oraz słabe wyniki finansowe CCTools).
2015	Weryfikacja Baz Danych - Wprowadzenie do oferty usługi dedykowanej przede wszystkim dla firm windykacyjnych polegającej na automatycznej weryfikacji baz danych pod kątem ich aktualności. Komerccjalizacja usługi rozpoczęła się w 3 kwartale 2015 r. Enhanced Status Reporting System - Wprowadzenie do oferty zaawansowanego systemu raportowania ruchu telekomunikacyjnego ESRS. Rozwiązanie współfinansowane z pozyskanych w 2013 r. środków unijnych w ramach POIG 8.2. Spółka włączyła ten ostatni projekt do oferty jako element szerszego przedsięwzięcia związanego z rozbudową platformy ZIP. Realizacja projektu została zakończona w marcu 2015 r.
2014	Nie wystąpiły.
2013	CCT Safety - Wprowadzenie do oferty usługi z zakresu bezpieczeństwa transmisji, skrojone na miarę potrzeb i specyficznych wymagań organizacji call centers, oferujące bardzo wysoki poziom niezawodności System Detekcji Poczty Głosowej – Wprowadzenie do oferty rozwiązania, dzięki któremu klienci mogą znacznie obniżyć koszty unikając nieefektywnych opłat z tytułu naliczania minut za połączenia z pocztą głosową adresatów kampanii telemarketingowych ZIP Mobile – Stworzenie mobilnej wersji głównej platformy systemowej Spółki, przeznaczonej do wykorzystania przez pracowników terenowych np. firm windykacyjnych. Enhanced Status Reporting System i dotacja unijna – Rozpoczęcie prac nad systemem raportowania ruchu telekomunikacyjnego współfinansowanego z pozyskanych w 2013 roku środków unijnych w ramach programu POIG 8.2 (Wspieranie wdrażania elektronicznego biznesu typu B2B). Jego wartość wyniosła 1.081.700,00 zł zaś kwota pozyskanego dofinansowania 757.190,00 zł.
2012	Poszerzenie funkcjonalności ZIP - Na przełomie roku zostały ulepszone i wprowadzone takie funkcjonalności jak automatyczny pomiar efektywności, rozbudowane raportowanie, rozwiązania w zakresie efektywniejszej integracji z istniejącymi systemami obsługi call center, współpracy z szerszym spektrum formatów dostępnych na rynku baz danych. Dodatkowo wzbogacono możliwości narzędzia o możliwość szybkiego udostępniania usług z wykorzystaniem łączy szyfrowanych, tworzenia VPN (w ramach systemu bezpieczeństwa), zwiększono poziom zabezpieczeń poprzez redundancję sprzętową i aplikacyjną rozwiązania. Ze względu na rosnące wymagania Klientów, centralny system obsługujący narzędzie ZIP przeniesiony został do zewnętrznego centrum kolokacyjnego. Integracja ZIP i systemu Alfavox – Przeprowadzono proces integracji platformy ZIP z systemem popularnym systemem Alfavox (producentem oprogramowania jest Alfavox Sp. z o.o. z Bielska Białej), co finalnie nastąpiło na przełomie maja i kwietnia 2012 r.
2011	Optymalizacja platformy ZIP - Platforma przeszła drobne modyfikacje (optymalizacja algorytmów odpowiadających za skuteczność realizowanych przez klientów działań telemarketingowych), została dodana nowa funkcjonalność, która umożliwiła m.in. realizację kampanii voice mailingowych z wykorzystaniem unikalnych algorytmów zwiększających zasięg kierowanych do klientów komunikatów.

8. Informacje o nabyciu akcji własnych

Spółka nie nabywała akcji własnych.

9. Posiadane przez jednostkę oddziały (zakłady)

Spółka nie posiada oddziałów.

10. Informacje o instrumentach finansowych

Ryzyka zmiany cen, kredytowego, istotnych zakłóceń przepływów środków pieniężnych oraz utraty płynności finansowej, na jakie narażona jest jednostka.

Działalność gospodarcza prowadzona przez Spółkę wiąże się z występowaniem ryzyka finansowego. Podstawowe rodzaje ryzyka finansowego identyfikowane przez Spółkę obejmują: ryzyko związane kredytowe, ryzyko zmiany cen, ryzyko wzrostu stóp procentowych, ryzyko związane z niewystarczającymi źródłami finansownia oraz ryzyko utraty płynności finansowej.

Głównym celem zarządzania ryzykiem finansowym jest identyfikacja, ocena ryzyka oraz podejmowanie działań zmierzających do zabezpieczenia przed negatywnymi skutkami płynącymi z tych ryzyk. W ramach działań związanych z zarządzaniem ryzykiem finansowym Spółka przede wszystkim koncentruje się na identyfikacji ryzyk i monitorowaniu odpowiednich rynków finansowych w celu minimalizacji negatywnego wpływu zidentyfikowanych ryzyk na wynik Spółki. Spośród zasad przyjętych w zarządzaniu ryzykiem finansowym zasadą stosowaną w całym okresie objętym sprawozdaniem finansowym, jak również obecnie jest niestosowanie transakcji zwiększających ekspozycję na ryzyko.

Do głównych instrumentów finansowych, z których korzysta Spółka należą kredyty bankowe. Głównym celem tych instrumentów finansowych jest pozyskanie środków na finansowanie działalności operacyjnej Spółki oraz efektywne wykorzystanie posiadanych zasobów. W okresie objętym sprawozdaniem finansowym nie korzystano z zabezpieczeń w postaci instrumentów pochodnych.

Ryzyko kredytowe

Emitent, zawierając umowy z odbiorcami, stara się zapewnić bezpieczeństwo transakcji poprzez odpowiedni, poprzedzony analizą wiarygodności, dobór kontrahentów, a także poprzez odpowiednią konstrukcję umów oraz monitoring bieżących należności i ich egzekucję. Należy się jednak liczyć z istniejącym ryzykiem braku spłaty należności z tytułu wykonania kluczowych umów lub wynikającym z bieżącej działalności nawarstwieniem się niespłaconych należności, co może odbić się na kondycji Emitenta. Emitent zwraca jednak uwagę, że jest to ryzyko umiarkowane, ze względu na fakt iż świadczone przez Emitenta usługi odgrywają kluczową rolę w działalności większości klientów, przede wszystkim, Call Centers zewnętrznych. Wstrzymanie świadczenia usług takim klientom przez Emitenta w praktyce powoduje niemożność prowadzenia przez nich dalszej działalności. W związku z tym, dbanie o przepływy finansowe i regulowanie płatności wobec Emitenta leży w interesie większości jego klientów.

Maksymalna ekspozycja na ryzyko kredytowe równa jest wartości księgowej aktywów finansowych i na dzień bilansowy była następująca:

Pozycja	31.12.2017	31.12.2016
Należności z tytułu dostaw i usług	851 235,53	884 943,20
Środki pieniężne	103 101,27	1 052 756,48
Inwestycje krótkoterminowe	166,40	166,40
Razem	954 503,20	1 937 866,08

Ryzyko zmiany cen

Spółka sprzedaje swoje usługi w oparciu o podpisane umowy handlowe gwarantujące przewidywalne poziomy cen sprzedaży. Również rozliczenia pomiędzy dostawcami infrastruktury co do zasady charakteryzują się niewielkimi wahaniami cen zakupu. W większości przypadków, zmiany cen w zakresie wykorzystywanej infrastruktury przerzucane są na Klientów Spółki zgodnie z zapisami kontraktowymi. W związku z powyższym w ocenie Zarządu nie występuje istotne ryzyko zmiany cen. W okresie sprawozdawczym Spółka nie była narażona na ryzyko związane ze zmianą cen mających istotny wpływ na zakłócenie przepływów środków pieniężnych, co mogłoby rzutować na utratę płynności finansowej. Przy zakupach usług oraz aktywów Spółka stara się negocjować ich ceny. Umowy z operatorami telekomunikacyjnymi będącymi dostawcami infrastruktury mają zazwyczaj charakter długoterminowy i zabezpieczają strony przed gwałtownymi zmianami stawek rozliczeniowych pomiędzy stronami.

Ryzyko wzrostu stóp procentowych

W celu finansowania bieżącej działalności i planów rozwojowych Spółka posługuje się środkami własnymi oraz kapitałem zewnętrznym pozyskanym od banków. W zawartych umowach kredytowych oprocentowanie kapitału zewnętrznego ustalone jest według zmiennej stopy procentowej (WIBOR 1M, WIBOR 3M), powiększonej o marżę instytucji finansującej. Ponadto, nie można wykluczyć, iż, w celu

zintensyfikowania rozwoju Spółki oraz częściowego finansowania strategii rozwoju, Spółka w przyszłości zaciągnie nowe zobowiązania w formie kredytów i/lub emisji instrumentów dłużnych. Istnieje ryzyko, iż znaczący wzrost stóp procentowych przełoży się na wzrost kosztów finansowych Spółki związanych ze spłatą zaciągniętych zobowiązań. W minionym roku Spółka jednak ostrożnie korzystała z dostępnych linii kredytowych i nie planuje w najbliższym czasie skokowego wykorzystania dostępnego długu.

Ryzyko utraty płynności finansowej

Zarządzanie należnościami i zobowiązaniami jest jednym z kluczowych elementów utrzymania określonego poziomu płynności finansowej. Spółka, w celu minimalizacji ryzyka utraty płynności finansowej, dokonuje analizy struktury finansowania Spółki, a także dba o utrzymanie odpowiedniego poziomu środków pieniężnych, niezbędnego do terminowego regulowania bieżących zobowiązań.

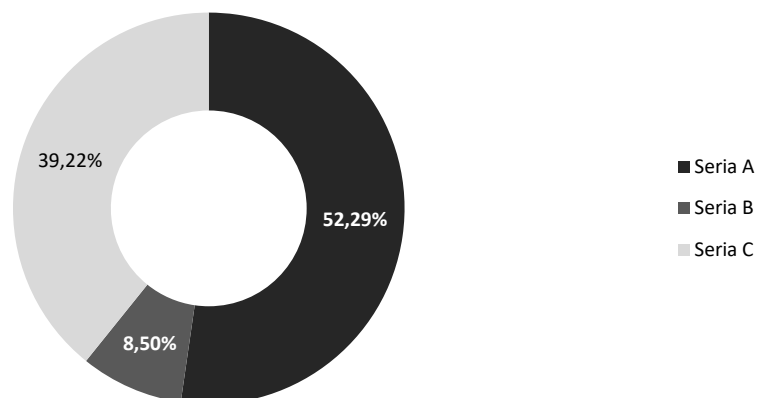
10.1 Informacje o notowanych na rynku NewConnect akcjach Spółki

Od dnia 4 lipca 2011 następujące instrumenty finansowe Call Center Tools S.A. są notowane w Alternatywnym Systemie obrotu NewConnect, prowadzonym przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie S.A.:

Seria	Liczba	Rodzaj akcji	Charakter emisji	Cena nominalna	Cena emisyjna
A	4.000.000	Zwykłe na okaziciela	Akcje założycielskie	0,10 zł	0,10 zł
B	650.000	Zwykłe na okaziciela	Subskrypcja prywatna, NewConnect	0,10 zł	0,62 zł
C	3.000.000	Zwykłe imienne	Przejęcie od Tekaem Capital Ltd. spółki IPOM Sp. o.o.	0,10 zł	0,52 zł

Liczba akcji Call Center Tools S.A. znajdujących się w Alternatywnym Systemie Obrotu NewConnect na dzień 31.12.2017 r. wynosiła 4.650.000 szt. zaś liczba akcji Call Center Tools S.A. ogółem, na dzień 31.12.2017 r. wynosiła 7.650.000 szt. każda o wartości nominalnej 0,10 zł szt.

Akcje serii A,B i C w kapitale Spółki na dzień 31.12.2017 r.



11. Czynniki ryzyka związane z notowaniem instrumentów finansowych Spółki

Spółka identyfikuje możliwość wystąpienia następujących czynników ryzyka związanych z notowaniem instrumentów finansowych Spółki na rynku NewConnect:

Ryzyko wahań cen akcji oraz niedostatecznej płynności akcji

Ceny papierów wartościowych notowanych w Alternatywnym systemie obrotu mogą podlegać znaczącym wahaniom, w zależności od kształtowania się relacji podaży i popytu. Relacje te zależą od wielu złożonych czynników, w tym w szczególności od niemożliwych do przewidzenia decyzji inwestycyjnych podejmowanych przez poszczególnych inwestorów. Wiele czynników wpływających na ceny papierów wartościowych notowanych w Alternatywnym systemie obrotu jest niezależnych od sytuacji i działań Emitenta. Przewidzenie kierunku wahań cen papierów wartościowych notowanych w Alternatywnym systemie obrotu, tak w krótkim, jak i w długim terminie, jest przy tym bardzo trudne. Jednocześnie papiery wartościowe notowane w Alternatywnym systemie obrotu cechują się mniejszą płynnością w stosunku do papierów wartościowych notowanych na rynku regulowanym. W przypadku Emitenta ograniczona płynność papierów wartościowych wynika również ze stosunkowo niewielkiej ilości Akcji Serii B, wyemitowanych w ramach oferty prywatnej, jak również zawarcia przez Emitenta z większością Akcjonariuszy serii A umów o ograniczenie zbywalności akcji. W związku z powyższym istnieje ryzyko, że posiadacz akcji Emitenta nie będzie mógł sprzedać ich w wybranych przez siebie terminie lub ilości albo po oczekiwanej przez siebie cenie. W skrajnym przypadku istnieje ryzyko poniesienia strat na skutek sprzedaży akcji po cenie niższej od ceny ich nabycia. Podobnie istnieje ryzyko, że osoba zainteresowana nabyciem papierów wartościowych Emitenta w ramach transakcji zawartej w Alternatywnym systemie obrotu może nie mieć możliwości zakupu tych papierów w wybranych przez siebie terminie lub ilości albo po oczekiwanej przez siebie cenie. Należy podkreślić, iż ryzyko inwestowania w papiery wartościowe notowane w Alternatywnym systemie obrotu jest znacznie większe od ryzyka związanego z inwestycjami na rynku regulowanym, w papiery skarbowe czy też w jednostki uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych stabilnego wzrostu lub zrównoważonych.

Ryzyko związane z wydaniem decyzji o zawieszeniu lub o wykluczeniu akcji Emitenta z obrotu w ASO

Zgodnie z §11 Regulaminu Alternatywnego Systemu Obrotu, jego organizator może zawiesić obrót instrumentami finansowymi na okres nie dłuższy niż 3 miesiące: na wniosek emitenta; jeżeli uzna, że wymaga tego interes i bezpieczeństwo uczestników obrotu; jeżeli emitent narusza przepisy obowiązujące w Alternatywnym systemie obrotu.

Zgodnie z §12 ust. 1 Regulaminu Alternatywnego Systemu Obrotu, jego organizator może wykluczyć instrumenty finansowe z obrotu:

- na wniosek emitenta, z zastrzeżeniem możliwości uzależnienia decyzji w tym zakresie od spełnienia przez emitenta dodatkowych warunków;
- jeżeli uzna, że wymaga tego interes i bezpieczeństwo uczestników obrotu;
- wskutek ogłoszenia upadłości emitenta albo w przypadku oddalenia przez sąd wniosku o ogłoszenie upadłości z powodu braku środków w majątku emitenta na zaspokojenie kosztów postępowania;
- wskutek otwarcia likwidacji emitenta.

Zgodnie z §12 ust. 2 Regulaminu Alternatywnego Systemu Obrotu, jego organizator wyklucza instrumenty finansowe z obrotu:

- w przypadkach określonych przepisami prawa;
- jeżeli zbywalność tych instrumentów stała się ograniczona;
- w przypadku zniesienia dematerializacji tych instrumentów;
- po upływie 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się postanowienia o ogłoszeniu upadłości emitenta, obejmującej likwidację jego majątku, lub postanowienia o oddaleniu przez sąd wniosku o ogłoszenie tej upadłości z powodu braku środków w majątku emitenta na zaspokojenie kosztów postępowania.

Zgodnie z §12 ust. 3 Regulaminu Alternatywnego Systemu Obrotu, przed podjęciem decyzji o wykluczeniu instrumentów finansowych z obrotu Organizator Alternatywnego Systemu może zawiesić obrót tymi instrumentami finansowymi. Do terminu zawieszenia w tym przypadku nie stosuje się postanowienia §11 ust. 1 (zawieszenie obrotu może trwać dłużej niż 3 miesiące).

Zgodnie z art. 78 ust. 2 Ustawy o obrocie w przypadku gdy wymaga tego bezpieczeństwo obrotu w alternatywnym systemie obrotu lub jest zagrożony interes inwestorów, firma inwestycyjna organizująca alternatywny system obrotu, na żądanie Komisji, wstrzymuje wprowadzenie instrumentów finansowych do obrotu w tym alternatywnym systemie obrotu lub wstrzymuje rozpoczęcie obrotu wskazanymi instrumentami finansowymi na okres nie dłuższy niż 10 dni.

Zgodnie z art. 78 ust. 3 Ustawy o obrocie w przypadku gdy obrót określonymi instrumentami finansowymi jest dokonywany w okolicznościach wskazujących na możliwość zagrożenia prawidłowego funkcjonowania alternatywnego systemu obrotu lub bezpieczeństwa obrotu dokonywanego w tym alternatywnym systemie obrotu, lub naruszenia interesów inwestorów, na żądanie Komisji, firma inwestycyjna organizująca alternatywny system obrotu zawiesza obrót tymi instrumentami finansowymi na okres nie dłuższy niż miesiąc.

Zgodnie z art. 78 ust. 4 Ustawy o obrocie na żądanie Komisji, firma inwestycyjna organizująca alternatywny system obrotu wyklucza z obrotu wskazane przez Komisję instrumenty finansowe, w przypadku gdy obrót nimi zagraża w sposób istotny prawidłowemu funkcjonowaniu alternatywnego systemu obrotu lub bezpieczeństwu obrotu dokonywanego w tym alternatywnym systemie obrotu, lub powoduje naruszenie interesów inwestorów.

Informacje o zawieszeniu lub wykluczeniu instrumentów finansowych z obrotu publikowane są niezwłocznie na stronie internetowej Organizatora Alternatywnego Systemu Obrotu.

Zawieszenie notowań akcji na Giełdzie lub ich wykluczenie może mieć negatywny wpływ na płynność akcji w obrocie wtórnym oraz ich wartość rynkową, a w szczególności może utrudnić akcjonariuszom ich zbywanie. Ryzyko powyższe dotyczy akcji wszystkich spółek notowanych na Giełdzie.

Ryzyka związane z sankcjami administracyjnymi nakładanymi przez KNF

W przypadku gdy Emitent nie wykonuje lub wykonuje nienależycie obowiązki wskazane w art. 96 Ustawy o ofercie publicznej, Komisja może:

- wydać decyzję o wykluczeniu, na czas określony lub bezterminowo, papierów wartościowych z obrotu w Alternatywnym systemie obrotu, albo
- nałożyć, biorąc pod uwagę w szczególności sytuację finansową podmiotu, na który kara jest nakładana, karę pieniężną do wysokości 1.000.000 zł, albo
- zastosować obie sankcje łącznie.

12. Czynniki ryzyka związane z działalnością Spółki

Poniżej przedstawione zostały podstawowe ryzyka związane z działalnością Spółki.

Ryzyko kontynuacji działalności

Po analizie danych finansowych za 2017 rok oraz lata 2015 i 2016, Zarząd Spółki zidentyfikował ryzyko zagrożenia kontynuacji działalności. Głównym źródłem tego ryzyka są malejące przychody, odnotowane straty na przestrzeni ostatnich dwóch lat w wynikach finansowych oraz co za tym idzie, malejący kapitał obrotowy, co ma bezpośrednie przełożenie na możliwości osiągnięcia pozytywnych wyników operacyjnych. Spółka zaadresowała to ryzyko poprzez podjęcie szeregu radykalnych działań naprawczych, z których część już została wdrożona w życie, a mających na celu, przede wszystkim, trwałe i znaczące obniżenie kosztów. Ryzyko to oraz podjęte działania, są szerzej opisane zarówno w „Sprawozdaniu finansowym za rok 2017 rok”, jak i w „Sprawozdaniu zarządu z działalności za 2017 rok”.

Ryzyko uzależnienia przychodów od budżetów marketingowych

Przychody Emitenta pośrednio zależą od wielkości budżetów marketingowych przedsiębiorstw, które w swojej działalności wykorzystują narzędzia telemarketingowe, w szczególności dotyczy to działań telesprzedaży, w oraz działań windykacyjnych. Przekłada się to na liczbę i wielkość możliwych do pozyskania zleceń i generowanego przez Call Center ruchu telekomunikacyjnego. W przypadku załamania się koniunktury, budżety marketingowe są jednymi z pierwszych których dotyczą oszczędności i ograniczenia. To oznacza, że taka sytuacja może natychmiast przełożyć się na kondycję finansową Emitenta. Pewnym czynnikiem łagodzącym gwałtowne obniżenie przychodów Emitenta, jest fakt, iż dostarcza narzędzia zwiększające efektywność, a ich relacja użyteczności do ceny, wypada bardzo korzystnie zatem przyczynia się do oszczędności które może poczynić klient.

Ryzyko utraty kluczowego partnera strategicznego

Działalność Emitenta wymaga bliskiej współpracy z operatorami telekomunikacyjnymi, mającymi odpowiednio rozbudowane zaplecze techniczne i infrastrukturalne. Wycofanie się więcej niż jednego partnera ze współpracy ze Spółki, zwłaszcza w trybie nagłym, mogłoby narazić Emitenta na znaczne utrudnienia lub wręcz niemożliwość prowadzenia działalności, a tym samym negatywnie przełożyłoby się na jego sytuację finansową. Aby zminimalizować to ryzyko, Emitent stara się dywersyfikować to ryzyko. Oraz w miarę możliwości rozbudowuje własne zaplecze infrastrukturalne aby w przyszłości móc świadczyć usługi, przy jak najmniejszym uzależnieniu od tego typu partnera.

Ryzyko odejścia kluczowych klientów

Emitent jest podmiotem o krótkiej historii działalności i wciąż niewielkiej jej skali. Z tego powodu Spółka nie może nadal pochwalić się liczbą klientów, która gwarantowałaby wysoką stabilność przychodów, choć z roku na rok sytuacja ta ulega poprawie. Odejście jednego z klientów nie wpływa na stabilność Spółki, jednakże odejście całej grupy klientów mogłoby poważnie wpłynąć na wyniki finansowe. Mogłoby się tak stać na przykład na skutek długotrwałych i kosztownych awarii technicznych, także niezawinionych przez Spółkę. Ryzyko to jednak maleje z czasem, w miarę pozyskiwania nowych kontraktów i dywersyfikacji zasobów infrastrukturalnych. Zarząd Emitenta zamierza prowadzić zachowawczą, ale również i elastyczną politykę w zakresie kosztów, która w razie wystąpienia sytuacji o której mowa, pozwalałaby na natychmiastową reakcję w zakresie rekompensowania utraty przychodów odpowiednimi korektami po stronie kosztowej działalności.

Ryzyko niepowodzenia strategii rozwoju Emitenta

Emitent narażony jest na ryzyko związane z nietrafnością przyjętych założeń strategicznych dotyczących m.in. rozwijanych usług i produktów oraz przyszłego zapotrzebowania na nie ze strony klientów. Powyższe wpływa także na ryzyko niezrealizowania możliwych do osiągnięcia przychodów i wyników finansowych. Emitent minimalizuje to ryzyko poprzez dokonywanie analiz rynkowych, dobór fachowej kadry i przede wszystkim, wprowadzanie produktów tworzonych wspólnie z przyszłymi ich użytkownikami. Dobre rozpoznanie potrzeb klientów poprzez pilotażowe i testowe wdrożenia zwiększają prawdopodobieństwo przyjęcia się danego rozwiązania na rynku. W świetle zidentyfikowania ryzyka zagrożenia kontynuacji działalności dotychczasowe założenia strategiczne uległy częściowej modyfikacji, gdyż w chwili obecnej głównym celem jest wdrożenie planu naprawczego obejmującego przede wszystkim znaczącą redukcję kosztów. Jest to zmiana dotychczasowego paradygmatu rozwoju zakładającego agresywny rozwój poprzez poszerzanie oferty o nowe produkty i pozyskiwanie jak najszerszej bazy klientów. O ile ryzyko nietrafności założeń w zakresie ponoszonych kosztów Zarząd uznaje za niskie, wciąż pozostaje ryzyko związane z pozyskaniem zakładanej liczby klientów i przychodów ze świadczonych usług, którego Spółka nie jest w stanie całkowicie wyeliminować.

Ryzyko związane z prognozami i planowaniem

Prognozy przyszłych działań niosą ze sobą ryzyko, że prognozy stanowiące podstawę podjęcia decyzji o rozpoczęciu planowanych przez Emitenta działań (np. inwestycji) nie sprawdzą się na skutek zmian zachodzących w otoczeniu ekonomicznym, prawnym lub społecznym. Prognozy dotyczące wyników finansowych czy planowanych inwestycji mogą okazać się chybione, mimo przyjęcia słusznych założeń w procesie prognozowania. W celu ograniczenia takiego ryzyka Zarząd Emitenta aktualizuje i koryguje prognozy stanowiące podstawę dla decyzji biznesowych Emitenta.

Ryzyko realizowanych kontraktów

Działalność Emitenta polega w dużej mierze na realizacji procesów i zadań o wysokim stopniu technicznej złożoności, wymagających pracy specjalistów z różnych dziedzin, a także w niektórych wypadkach zaangażowania strony trzeciej, co może wiązać się z ryzykiem wydłużenia czasu wdrożenia narzędzi systemowych przez Emitenta, zmiany zakresu działań oraz wyższych, przekraczających planowane, kosztów związanych z realizacją kontraktu. Ryzyko takie może wiązać się z odstąpieniem klienta od kontraktu, ewentualnymi reklamacjami lub roszczeniami finansowymi. Emitent minimalizuje powyższe ryzyka poprzez zatrudnianie posiadających wysokie kompetencje specjalistów oraz doświadczonej kadry zarządzającej, a także uwzględnia tą kwestie w zawieranych z partnerami umowach.

Ryzyko pojawienia się konkurencji

Emitent działa na szybko rozwijającym się rynku usług dedykowanych Contact & Call Centers. Istnieje prawdopodobieństwo zaistnienia na tym rynku konkurencji posiadającej większe zasoby finansowe niż Emitent. Ponadto Emitent na dzień dzisiejszy nie dywersyfikuje znacząco swojej działalności. Może to być przyczyną zagrożenia konkurencją, gdy podobne usługi z wykorzystaniem podobnej technologii zaczną oferować krajowe lub zagraniczne spółki na terenie kraju. Mogłoby to doprowadzić do zwiększonych kosztów prowadzenia działalności przez Emitenta. Zarząd Emitenta zwraca jednak uwagę na fakt, iż w miarę przyrostu kontraktów, które w działalności Emitenta zazwyczaj mają charakter długoterminowy oraz umów na wyłączność, bariera wejścia na rynek przez potencjalnego konkurenta staje się wyższa, a konsekwencje jego pojawienia się stają się dla Emitenta z czasem coraz mniejsze.

Ryzyko utraty kluczowych pracowników

Niekontrolowana utrata kluczowych pracowników mogłaby negatywnie wpłynąć na tempo realizacji zadań oraz na dalszy rozwój usług świadczonych przez Emitenta. Zatrudnienie specjalistów, w przypadku zakończenia współpracy z dotychczasowymi pracownikami, wiązałoby się z długotrwałym procesem rekrutacji, a następnie nowozatrudnione osoby musiałyby zapoznać się z działalnością Emitenta, co mogłoby opóźnić termin osiągnięcia oczekiwanych rezultatów. Emitent uwzględnia to ryzyko w swojej polityce kadrowej stosując odpowiednie zapisy w umowach o pracę oraz innych związanych z wykonywaniem prac na rzecz Emitenta z pracownikami i współpracownikami, jak również stosuje system premii uzależniony od realizacji zadań i planów sprzedażowych.

Ryzyko związane z bezpieczeństwem internetowym oraz ochroną danych osobowych

Oparcie świadczenia usług na infrastrukturze teleinformatycznej wiąże się z zagrożeniami typowymi dla sieci informatycznych, czyli ryzykiem włamania do systemu, paraliżu sieci lub kradzieży danych o udostępnianych usługach lub danych osobowych podlegających rygorowi ustawy o ochronie danych osobowych. Niebezpieczeństwo włamania, kradzieży danych teleinformatycznych lub paraliżu systemu wiąże się z zagrożeniem dla możliwości świadczenia usług przez Emitenta. Z kolei kradzież lub udostępnienie danych niezgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych może skutkować karami przewidzianymi ustawą lub roszczeniami osób poszkodowanych. Emitent ocenia jednak to ryzyko jako minimalne. Większość baz z wrażliwymi danymi wykorzystywanymi w realizowanej usłudze, znajduje się po stronie klienta. Emitent dostarcza przede wszystkim narzędzie i unika bezpośredniej ingerencji lub interakcji z takimi danymi.

Ryzyko konieczności ponoszenia znaczących nakładów inwestycyjnych

Emitent w zależności od wariantu rozliczeń z klientem, może być zobligowany do finansowania niezbędnego zaplecza technicznego umożliwiającego realizację danej usługi. Jest wysoce prawdopodobne, że wraz ze zwiększaniem funkcjonalności rozwiązań oferowanych przez Emitenta oraz z uwagi na oczekiwania klientów, może zaistnieć konieczność zwiększenia wydatków na sprzęt oraz aplikacje. Aby takie sytuacje nie występowały w sposób niekontrolowany, Emitent stara się rozwijać swoje produkty zgodnie z planem i harmonogramem ustalonym na długo przed jego realizacją oraz na bieżąco konsultuje potrzeby klientów, przy jednoczesnym monitorowaniu przepływów finansowych.

Ryzyko związane z awariami systemów teleinformatycznych

Działalność Emitenta jest nierozdzielnie związana z użyciem komputerów, serwerów, urządzeń telekomunikacyjnych oraz łącz telekomunikacyjnych. W związku z tym istnieje ryzyko awarii sprzętu i oprogramowania, jak również awarii występujących na łączach telekomunikacyjnych. Awarie te mogą doprowadzić w skrajnej sytuacji do okresowego przerwania prowadzenia działalności przez Emitenta. W zakresie sprzętu własnego Emitent stara się minimalizować to ryzyko stosując rozwiązania redundantne, w zakresie infrastruktury telekomunikacyjnej także (zapasowe łącza). Dodatkowo Emitent zabezpiecza interesy swoje oraz klientów stosownymi zapisami w umowach zawieranych z operatorami telekomunikacyjnymi, z których łączy korzysta.

Ryzyko związane z utrudnionym dostępem do finansowania długiem

Spółka korzysta obecnie z trzech kredytów. Dwóch w ramach rachunku bieżącego oraz jednego ratalnego, którego spłatę spółka kończy w październiku 2018 roku. Jeden z kredytów w rachunku bieżących jest w trakcie restrukturyzacji. W sytuacji gdyby płynność Spółki nadal ulegała pogorszeniu, istnieje ryzyko trudności w pozyskaniu dalszego finansowania, w szczególności na warunkach nie odbiegających od rynkowych. Z uwagi na zidentyfikowanie ryzyka zagrożenia kontynuacji działalności, Zarząd podjął działania, które mają prowadzić do poprawy płynności oraz wykazania znaczącej poprawy wyników finansowych oraz opierając się na już podpisanych umowach z klientami oraz sporządzonych prognozach, przewiduje, iż środki generowane przez Spółkę powinny być wystarczające do kontynuowania działalności i możliwości przedłużenia dotychczasowego finansowania.

Ryzyko związane z przetwarzaniem danych osobowych

Jedną z kluczowych usług świadczonych przez Spółkę, opiera się na przetwarzaniu dużych baz danych zawierających dane osobowe. Wdrożenie nowej dyrektywy unijnej powszechnie znanej jako RODO, nakłada na Spółkę szczególne obowiązki w ramach ochrony tych danych, oraz warunków technicznych i prawnych w zakresie ich przetwarzania. Główne ryzyka dotyczą przypadkowego lub niezgodnego z prawem zniszczenia, utraty lub modyfikacji danych osobowych oraz nieuprawnionego ujawnienia lub nieuprawnionego dostępu do danych osobowych przesyłanych, przechowywanych lub w inny sposób przetwarzanych. W przypadku stwierdzenia takich naruszeń przez Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych, Spółka mogłaby zostać narażona na dotkliwe kary administracyjne i finansowe. Ryzyko to Spółka ocenia jako niskie, z uwagi na fakt, iż rozpoczynając współpracę z Klientami, każdorazowo musi wykazać się odpowiednim zapleczem technicznym, jak również odpowiednimi procedurami mającymi za zadanie ochronę danych. Spółka posiada wydzielone, zamknięte środowisko dedykowane przetwarzaniu danych zapewniające wysoki stopień poufności, integralności, dostępności i odporności systemów i usług przetwarzania. W szerokim zakresie stosowane są techniki kryptograficzne, jak również rozwiązania umożliwiające szybkie przywracanie danych w razie incydentu fizycznego lub technicznego. Ponadto środowisko przetwarzania jest poddawane regularnym testom i ocenie skuteczności środków technicznych i organizacyjnych mających zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania.

Podpisy osób reprezentujących Spółkę

Niniejsze „Sprawozdanie Zarządu z działalności Call Center Tools S.A. za rok obrotowy 2017” zostało przygotowane przez jednoosobowy Zarząd Spółki w osobie: Wojciech Wiechnik i sporządzone w oparciu o najlepszą aktualną wiedzę Zarządu na temat Spółki oraz jej otoczenia, zgodnie z art. 49 Ustawy o rachunkowości z dn. 29 września 1994 r.



Wojciech Wiechnik - Prezes Zarządu

Warszawa, 06.06.2018 r.