

List Prezesa Zarządu

Szanowni Państwo,



Przekazuję Państwu raport roczny Grupy OEX. Rok 2018 okazał się okresem bardzo dużych wyzwań, ale również realizacji ambitnych zamierzeń. Osiągnięte wyniki potwierdziły, iż kierunki rozwoju i cele biznesowe, które postawiliśmy sobie dywersyfikując Grupę okazały się słuszne. Ważne trendy związane z otoczeniem, w którym działamy, takie jak cyfryzacja gospodarki, digitalizacja procesów sprzedaży i obsługi klienta czy migracja handlu do internetu stwarza wiele szans dla firm oferujących usługi biznesowe. Jednocześnie, podobnie jak cała branża, musieliśmy sprostać wyzwaniom takim jak coraz trudniejszy rynek pracy, wzrost płac i zwiększające się wydatki związane z inwestycjami w technologie. Grupa OEX, dzięki zdywersyfikowanej strukturze, opartej o segmenty zapewniające mocne fundamenty finansowe, jak i segmenty o wysokim potencjale rozwoju, osiągnęła w 2018

roku znaczący wzrost przychodów zachowując przy tym stabilną sytuację finansową. Wypracowane zyski były nieco niższe niż w roku ubiegłym głównie ze względu na wzrost kosztów związanych z wynagrodzeniami.

- **Skonsolidowane przychody ze sprzedaży wyniosły 608,7 mln zł i były wyższe o 7,6 procent od ubiegłorocznych (przy czym wzrost przychodów skorygowanych o pozycje nie generujące marży, w tym związane z wprowadzoną w 2018 r. zmianą systemu rozliczeń sprzedaży aparatów telefonicznych i likwidacją ich sprzedaży ratalnej, był znacząco wyższy – wyniósł 22 procent r/r)**
- **Zysk EBITDA wyniósł 36,3 mln zł i był o 1,3 procent niższy od ubiegłorocznego (przy czym zysk EBITDA skorygowany o efekt wspomnianych wyżej zmian systemu rozliczeń wzrósł o 6,7 procent r/r)**
- **Skonsolidowany zysk brutto wyniósł 21,0 mln zł i był wyższy o 2,1 procent r/r**
- **Skonsolidowany zysk netto wyniósł 16,3 mln zł i wzrósł o 0,9 procent r/r**
- **Skonsolidowany zysk netto przypadający akcjonariuszom podmiotu dominującego wyniósł 15,5 mln zł i był niższy o 5,2 procent od ubiegłorocznego**

W 2018 roku odnieśliśmy znaczący sukces w segmencie E-biznes, który zakończył rok ponad 30-procentowym wzrostem przychodów oraz ponad 120-procentowym wzrostem zysku EBITDA. Segment ten wypracował ok. 20 procent łącznego skorygowanego zysku EBITDA segmentów Grupy. Co istotne, w 2018 roku zostały zrealizowane cele biznesowe, które ułatwią dalszy rozwój tego segmentu. Między innymi uruchomiona została platforma marketplace B2B – OEX24.com, która pozwala na zmianę modelu sprzedaży z wykorzystaniem potencjału digitalizacji i kanału eCommerce. Wspiera także ekspansję zagraniczną polskich producentów i dystrybutorów, a docelowo klientów z całego świata. OEX24.com dopełnia naszą dotychczasową ofertę usług związanych z obsługą eCommerce, takich jak logistyka, fulfillment czy magazynowanie, które świadczymy dla klientów od lat. Planujemy, że w wyniku

www.oex.pl

wzrostu biznesu związanego z marketplace, który będzie następował w miarę rozwoju platformy, zwiększy się też wolumen i wartość pozostałych usług.

Wzrost wyników segmentu E-biznes i zwiększenie ich udziału w wynikach Grupy stanowi realizację długoterminowych celów biznesowych Grupy OEX, które koncentrują się wokół rozwoju usług wspierających eCommerce oraz wzmocnieniu pozycji Grupy na rynku dostawców technologii i usług dla tej branży.

Ponad 21 procent skorygowanego łącznego zysku EBITDA segmentów Grupy wypracował segment BPO, który odnotował blisko 20-procentowy wzrost przychodów, osiągając jednocześnie nieco niższy wynik niż w roku 2017. Należy jednak zaznaczyć, że we wchodzącej w skład segmentu spółce ArchiDoc wzrost przychodów w 2018 roku był najwyższy na przestrzeni ostatnich kilku lat i został zrealizowany między innymi dzięki uruchomieniu całkowicie nowych projektów, co wymagało skokowego powiększenia struktur operacyjnych i zasobów ludzkich. Spółka poniosła również koszty związane ze znaczącym wzrostem skali rekrutacji, a także przeprowadzonymi w 2018 roku podwyżkami płac i wdrożeniem nowych polityk płacowych, mających na celu zwiększenie atrakcyjności spółki jako pracodawcy i zmniejszenie rotacji. Ponadto, w segmencie BPO zrealizowane zostały inwestycje w nowe powierzchnie magazynowe, rozwój struktury i biur contact center, czy technologie związane z uruchomieniem nowych usług digitalizacji dokumentacji dla branży medycznej i sieci szpitali, co stworzyło solidne fundamenty pod dalszy rozwój segmentu.

W segmencie Wsparcia sprzedaży kontynuowaliśmy rozwój projektów o wysokiej wartości dodanej. OEX Cursor w listopadzie 2018 roku, we współpracy z partnerami, udostępnił klientom rozwiązanie, które wykorzystując technologię rozpoznawania obrazu oraz zaawansowaną analizę danych, ułatwi zwiększanie sprzedaży w kanale tradycyjnym w 10 tysiącach sklepów zazwyczaj nie obsługiwanych przez własne siły sprzedaży dostawców. Znacząco wzrosła liczba projektów, co znalazło odbicie w blisko 20-procentowym wzroście przychodów z podstawowej działalności. Jednocześnie jednak segment ten, który jest największym pracodawcą w Grupie OEX, najbardziej odczuł wpływ presji płacowej, która w roku 2018 była silna w całej gospodarce ze względu na rosnący poziom wynagrodzeń we wszystkich sektorach gospodarki i niski poziom bezrobocia. Czynniki te skutkowały istotnym wzrostem kosztów i wpłynęły na pogorszenie wyników w porównaniu z rokiem poprzednim, który z kolei był jednym z najlepszych w historii tego segmentu. Zysk EBITDA segmentu Wsparcia sprzedaży był w 2018 roku niższy o ponad 31 procent niż w roku 2017 (jego udział w łącznym skorygowanym zysku EBITDA segmentów wyniósł 14,5 procent). W odpowiedzi na sytuację na rynku pracy spółki tego segmentu sukcesywnie wprowadzają zmiany w umowach z klientami, mające na celu dostosowanie cen do zwiększonych kosztów pracy. Zmiany te działają jednak z większym, niż początkowo sądziliśmy, opóźnieniem w stosunku do przeprowadzonych podwyżek wynagrodzeń. Wdrożyliśmy także programy mające na celu optymalizację struktur terenowych, co powinno przynieść poprawę efektywności biznesu już w bieżącym roku.

Dla segmentu Zarządzania sieciami punktów sprzedaży detalicznej rok 2018 był kolejnym rokiem bardzo dobrych, stabilnych wyników. Największym sukcesem było przejęcie w zarządzanie 48 punktów sprzedaży od Orange Retail S.A. Umowa dzierżawy została podpisana na okres 4 lat, a weszła w życie w dniu 1 lipca 2018 roku. W przypadku zamiaru kontynuowania dzierżawy przez Orange Retail, Grupa OEX będzie miała pierwszeństwo w zawarciu kolejnej umowy. Na koniec 2018 roku Grupa zarządzała łącznie 354 sklepami dla operatorów sieci komórkowych, co stanowi największą liczbę sklepów w zarządzaniu wśród agentów sieci komórkowych. Segment Zarządzania sieciami punktów sprzedaży detalicznej wygenerował w 2018 roku blisko 44 procent łącznego skorygowanego zysku EBITDA segmentów operacyjnych Grupy OEX.

www.oex.pl

Istotnym wydarzeniem i osiągnięciem Grupy OEX w 2018 roku, które potwierdziło atrakcyjność strategii i Grupy OEX na rynku, było uplasowanie z powodzeniem emisji akcji serii D, w wyniku której pozyskaliśmy ponad 18 mln złotych. Akcje nowej emisji stanowią 13,8 procent kapitału zakładowego i 11,8 procent głosów na WZA spółki. Środki pozyskane z emisji zostały już częściowo wydatkowane - na inwestycje w segmencie E-biznes.

W roku 2018 OEX S.A. dokonała ostatecznego rozliczenia umów nabycia akcji i udziałów spółek ArchiDoc S.A. i Voice Contact Center Sp. z o. o. zawartych w styczniu 2017. Dopłaty do cen wyniosły łącznie 34,3 mln zł. Środki na dokonanie tych dopłat pochodziły z kredytów bankowych uruchomionych na podstawie umowy kredytowej zawartej w grudniu 2017 roku.

Na dzień 31 grudnia 2018 roku wskaźnik długu netto do EBITDA dla Grupy wyniósł 2,19.

Chciałbym podziękować wszystkim Pracownikom i Współpracownikom Grupy OEX za zaangażowanie, podejmowane inicjatywy i identyfikację z misją Grupy OEX, jaką jest zmiana biznesu naszych klientów w oparciu o technologie i innowacje. Chciałbym również podziękować Akcjonariuszom, Klientom, Partnerom i wszystkim pozostałym Interesariuszom, dzięki którym 2018 był kolejnym rokiem realizacji ambitnych celów biznesowych.

Z poważaniem,

Jerzy Motz



Prezes Zarządu
OEX S.A.

www.oex.pl

OEX S.A., ul. Klimczaka 1, 02-797 Warszawa, tel.: +48 22 395 61 33,
Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
KRS: 0000222514, REGON: 630822208, NIP: 779-15-80-574
Wysokość kapitału zakładowego: 1 597 996,80 zł
Wysokość kapitału wpłaconego: 1 597 996,80 zł