



Szanowni Państwo.

Za nami niezwykły, zaskakujący, pełen globalnych zawirowań zarówno społecznych, jak i gospodarczych dwa tysiące dwudziesty rok. Z pewnością przejdzie do historii współczesnej Polski i Świata. Rok temu stanęliśmy na początku nieznannej drogi, której skutków, nikt nie był w stanie przewidzieć, oszacować, ani policzyć. Pandemia koronawirusa COVID-19 zmusiła nas do zarządzania w nieprzewidywalnych warunkach, które na różnych płaszczyznach dotknęły każdy podmiot gospodarczy, jak i miliony zatrudnionych.

Podajemy do publicznej wiadomości Raport Roczny, który podsumowuje najważniejsze fakty z działalności Grupy Impel w roku 2020, a w szczególności, stanowi swoistą ocenę sprawności zarządczej, determinacji wszystkich pracowników. Będąc usługodawcą, wspierającym procesy biznesowe naszych klientów, jesteśmy z nimi na pierwszej linii. Codziennie analizujemy sytuację i wynikające z niej potrzeby, reagujemy. Zmieniamy organizację pracy, modele funkcjonowania oraz wdrażamy nowe kategorie usług, niezbędne w warunkach szczególnych.

#### Ekonomia.

W 2020 roku, skonsolidowane przychody ze sprzedaży wyniosły 2,23 mld złotych, co oznacza nieznaczny wzrost ich wartości o 1,8% w stosunku do przychodów wypracowanych w 2019 roku. Kontynuowaliśmy strategię obniżania zaangażowania kapitału oraz zadłużenia. Kontynuując proces redukcji kontraktów nisko rentownych, napotkaliśmy też sytuację dynamicznie przebiegających utrat przychodów ze sprzedaży, utrat kontraktów z dnia na dzień, zwłaszcza w segmentach, najbardziej dotkniętych skutkami pandemii. Jednocześnie, reagując na bieżące potrzeby, wdrażaliśmy nowe usługi, wspierające naszych klientów w walce z Covid-19, co pozwoliło w ostatecznym rozrachunku, utrzymać nie pogorszone skonsolidowane wyniki finansowe. Wypracowany zysk operacyjny w wysokości 50,2 mln złotych jest 2% większy od wyników Grupy w poprzednim roku obrachunkowym. Grupa kontynuowała renegocjacje cen w związku ze wzrostem minimalnej płacy oraz wszechobecną presją płacową. Konsekwencja w realizacji strategii oraz przyspieszenie we wdrażaniu cyfrowych rozwiązań, obniżających bezpośrednio i pośrednio koszty realizacji usług, pozwoliła wypracować pozytywny wynik netto na poziomie 18 mln zł. Udało się poprawić kluczowe wskaźniki ekonomiczne Grupy w ujęciu skonsolidowanym, choć nie w każdym segmencie działalności.

#### Rynek i segmenty.

W 2020 roku największy segment Facility Management (FM), który, poprzez swoją specyfikę wysokiego udziału pracy w koszyku kosztów, jest najbardziej wrażliwy na ich permanentny wzrost, wypracował przychody ze sprzedaży na poziomie 1,6 mld złotych, co oznacza wzrost o 7%. Wdrożenie nowoczesnych technologii w zakresie ochrony przed pandemią, w szczególności w usługach porządkowo-czystościowych i pomocowych oraz wypowiedzenia nierentownych kontraktów, pozwoliły na poprawę fundamentów ekonomicznych segmentu. Wynik operacyjny segmentu został poprawiony i osiągnął poziom 44,8 mln zł. Zwiększamy udział i znaczenie naszych usług w najważniejszych gałęziach gospodarki, zarówno w sektorze prywatnym, jak i publicznym. Wdrażamy nowatorskie rozwiązania w usługach, jak i procesie zarządzania ich realizacją. Jesteśmy w procesie głębokiej zmiany w działaniach operacyjnych, zarówno bezpośrednio związanych z usługami, jak i w zakresie kosztów pośrednich organizacji, skupiając się na szeroko pojętej automatyzacji i cyfryzacji procesów.

Segment Industrial Services (IS), oferujący usługi wyspecjalizowane dla przemysłu, okazał się być najbardziej dotkniętym skutkami Covid-19; odnotowano blisko 14% spadek przychodów, które wyniosły 395 milionów złotych, co automatycznie wpłynęło na spadek wyniku operacyjnego segmentu, który osiągnął wartość ujemną – 8,8 mln zł. Na spadki wpłynęły głównie: wstrzymanie części prac w zakresie tzw. czyszczenia przemysłowego, w tym na terenie Niemiec, jak również, spowodowane sytuacją pandemiczną wstrzymanie realizacji i odbiorów prac w zakresie długoterminowych kontraktów wykonania sieci światłowodowych.

Segment Business Process Outsourcing (BPO), pomimo sytuacji rynkowej, obronił swoją pozycję sprzed roku i osiągnął porównywalne przychody 220 mln zł, jak i zysk operacyjny, przekraczający 9 mln zł. Najistotniejsze znaczenie w zakresie utrzymania wyniku segmentu ma informatyczna spółka Si Consulting Sp. z o.o., która zwiększyła sprzedaż usług (dodatki wdrożenia SAP i Jednolitych Plików Kontrolnych JPK) oraz Impel Business Solutions Sp. z o.o., która stale poprawia jakość usług, w wyniku wdrażania automatyzacji i robotyzacji usług księgowych oraz z obszaru HR.

#### Przyszłość.

Pandemia na pewno wyostrzyła nasze działanie operacyjne, ale w zakresie długofalowych celów strategicznych Grupa Impel nie dokonuje istotnych zmian. To, co dla nas najważniejsze, to aktywne wsłuchiwanie się w potrzeby klientów i budowanie coraz bardziej doskonałych, nowoczesnych narzędzi zarządczych do ich zaspakajania. Dotychczas najbardziej dotkliwie były dla naszej branży nieczytelność i zmiany przepisów oraz tzw. „dyktat najniższej ceny” w przetargach publicznych, jak i na wolnym rynku. To w najbliższej perspektywie czasu się nie zmienia, co dla nas oznacza, iż konsekwentnie zwiększamy ofertę usług wysoko specjalistycznych, a także stawiamy na digitalizację procesów wewnętrznych i cyfrowe wsparcie procesów produkcyjnych. Pandemia zmieniła nas i całe otoczenie, ale głęboko wierzę, że zmieni również całe systemy łańcuchów dostaw, w których nowego znaczenia nabiorą: stabilizacja, zmiany technologiczne, jakość usług i zadowolenie pracowników.

Z biznesowym pozdrowieniem, Grzegorz Dzik - Prezes Zarządu Impel S.A.