



Sprawozdanie Zarządu z działalności
LiveChat Software S.A.
i Grupy Kapitałowej LiveChat Software
za okres 6 miesięcy zakończony 30 września 2018 r.

Data zatwierdzenia: 26 listopada 2018 r.

Data publikacji: 27 listopada 2018 r.

Sprawozdanie Zarządu z działalności GK LiveChat Software

Spis treści

Podsumowanie operacyjne

Opis organizacji Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Perspektywy rozwoju

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Informacje o akcjach i akcjonariacie

Władze Grupy Kapitałowej

Komentarz Zarządu

W I połowie roku finansowego 2018/19 Grupa Kapitałowa zanotowała 52,1 mln zł przychodów i 28,3 mln zł skonsolidowanego zysku netto. Oznacza to odpowiednio wzrost o 19,4% i 22,7%. W tym samym okresie jednostkowy zysk LiveChat Software S.A. wyniósł 28,2 mln zł.

Grupa utrzymuje bardzo dobre wskaźniki operacyjne. W I połowie roku finansowego marża EBITDA wyniosła 70,4%, rentowność operacyjna 67,3% a rentowność netto 54,4%. W ślad za wysokimi marżami, idą bardzo dobre przepływy pieniężne. W opisywanym okresie operacyjne przepływy pieniężne netto wyniosły 28,8 mln zł. Na dzień 30 września 2018 r. Grupa dysponowała środkami pieniężnymi w wysokości 19,8 mln zł.

Doskonała sytuacja finansowa pozwala Grupie finansować rozwój ze środków własnych, a także podtrzymywać politykę dywidendową. Zgodnie z nią może przeznaczać na wypłatę dla Akcjonariuszy cały zysk wypracowany w trakcie roku finansowego. Co więcej może też kontynuować wypłatę zaliczek na poczet dywidendy z zysku za bieżący rok finansowy, co zostało zapoczątkowane w zeszłym roku. Ostateczną decyzję w tej sprawie będzie podejmować Zarząd Spółki biorąc pod uwagę jej aktualną sytuację i plany inwestycyjne.

Kluczowym wskaźnikiem biznesowym pozostaje oczywiście liczba klientów korzystających z rozwiązania "LiveChat", która zwiększała się w każdym, kolejnym miesiącu roku obrotowego i na koniec I półrocza roku obrotowego wyniosła 25.398 (stan na 1.10.2018 r.), co oznacza wzrost o ok. 16% w porównaniu do stanu sprzed roku.

W opinii Zarządu takie tempo wzrostu nie jest satysfakcjonujące. W jego ocenie Spółka jest w stanie notować znacznie wyższe dynamiki wzrostu w przyszłości. Od dłuższego czasu Grupa prowadzi liczne projekty, które mają na celu jego przyspieszenie. Wiele z nich jest opisanych w dalszej części raportu.

Naszym celem jest utrzymanie roli eksperta w obszarze komunikacji tekstowej. Grupa zamierza dostarczać swoim partnerom rozwiązania, które wspierają ich kompleksowo w komunikacji z ich klientami. W I połowie roku finansowego nasza organizacja była skupiona głównie na pracach związanych ze zmianą w wyglądzie i użyteczności flagowego produktu LiveChat oraz wdrożeniem kolejnych usprawnień i funkcji w rozwiązaniu BotEngine. Jednak jednocześnie przyspiesza prace nad innymi produktami i usługami wchodzącymi w skład budowanej platformy komunikacyjnej.

Wracając do wyników finansowych, należy przypomnieć, że praktycznie całość przychodów generujemy w dolarach amerykańskich, natomiast koszty zarówno w walucie amerykańskiej, jak i polskiej. Sprawia to, że kurs USD/PLN ma kluczowe znaczenie na ostatecznie raportowany wynik finansowy za dany okres.

Działania marketingowe Spółki skupiają się nadal na organicznym pozyskiwaniu klientów. Ze względu na zmiany rynkowe, nie tylko rozwijamy obecne kanały pozyskiwania klientów, ale również aktywnie pozyskujemy nowe. Obecnie testujemy efektywność płatnych działań zmierzających do dotarcia do nowych grup klientów. W opisywanym okresie Spółka nabyła domeny helpdesk.com oraz chatbot.com. Będą one odgrywać istotną rolę w naszej strategii marketingowej dotyczącej naszej platformy i nowych produktów.

Na koniec września zespół LiveChat Software tworzyło 107 osób, w chwili publikacji raportu nadal prowadzimy rekrutacje na wiele stanowisk i do końca roku kalendarzowego nasz zespół może wzrosnąć do blisko 140 osób. Zwiększenie zespołu pomoże nam kontynuować i przyspieszyć realizację projektów rozwojowych, równocześnie zapewniając najwyższą jakość obsługi aktualnym użytkownikom LiveChat i innych naszych produktów. Równocześnie tworzymy m.in. dział sprzedaży.

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

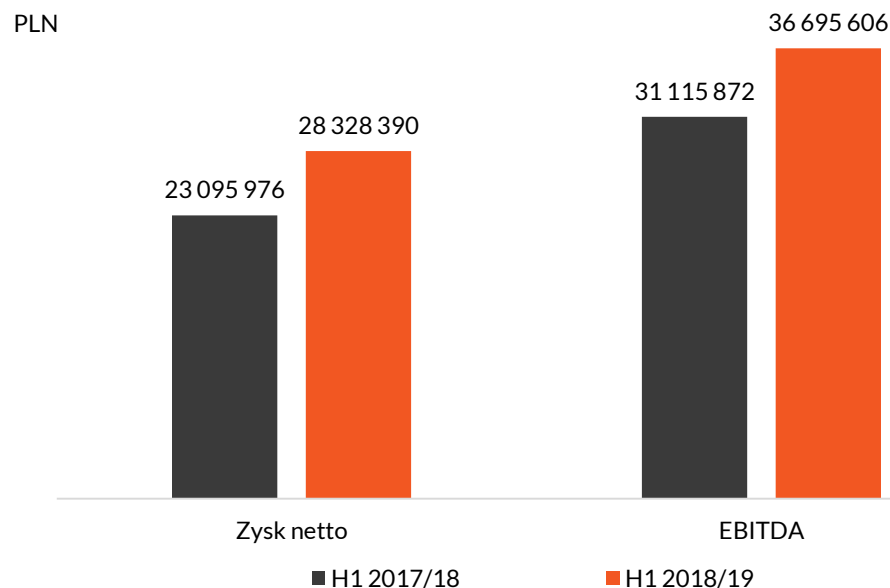
Podsumowując, wyniki finansowe za I połowę roku potwierdzają, że działamy bardzo efektywnie, w zmieniających się warunkach utrzymujemy silną pozycję rynkową, a postęp prac rozwojowych pozwala nam na optymizm w ocenie perspektyw na kolejne miesiące.

Podsumowanie operacyjne

Wybrane skonsolidowane dane finansowe

[PLN]	H1 2018/19	H1 2017/18	Zmiana
Przychody ze sprzedaży	52 095 771	43 613 845	19,4%
EBITDA	36 695 606	31 115 872	17,9%
Zysk na działalności operacyjnej	35 042 055	29 975 283	16,9%
Zysk brutto	35 126 607	28 679 302	22,5%
Zysk netto	28 328 390	23 095 976	22,7%
Przepływy pieniężne netto	-10 330 144	-16 232 012	-36,4%
z działalności operacyjnej	28 759 415	22 354 007	28,7%
z działalności inwestycyjnej	-4 842 059	-2 278 519	112,5%
z działalności finansowej	-34 247 500	-36 307 500	-5,7%
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Zysk (strata) na jedną akcję zwykłą	1,10	0,90	22,7%

[PLN]	30 września 2018 r.	31 marca 2018 r.	Zmiana
Aktywa razem	43 456 742	48 643 508	-10,7%
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	4 150 707	3 409 595	21,7%
Zobowiązania długoterminowe	0	0	-
Zobowiązania krótkoterminowe	4 150 707	3 409 595	21,7%
Kapitał własny	39 306 035	45 233 913	-13,1%
Kapitał zakładowy	515 000	515 000	-
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Wartość księgową na jedną akcję	1,53	1,76	-13,1%

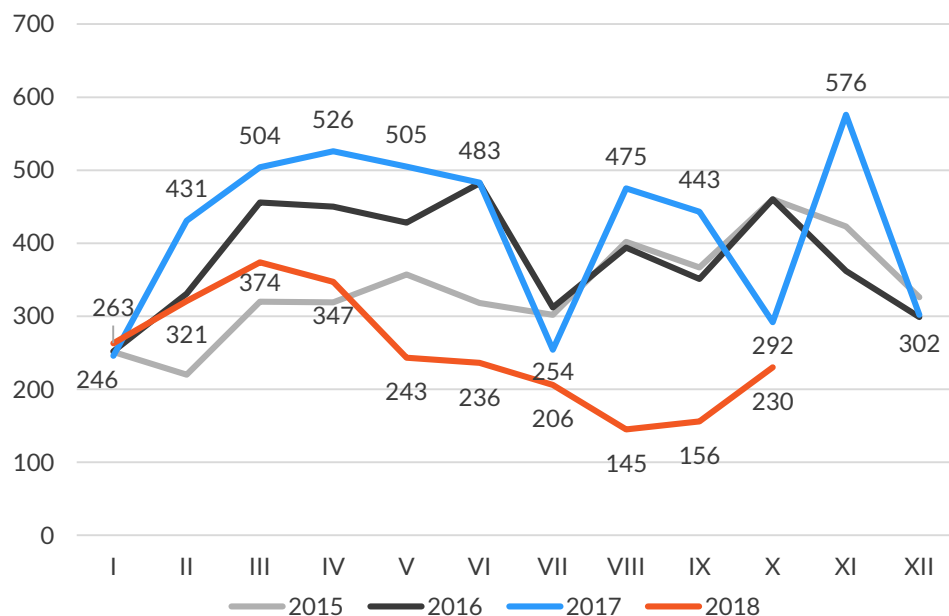


Podsumowanie operacyjne

Najważniejsze wydarzenia

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

Wzrost liczby klientów netto



Roczne dynamiki wzrostu notują spadki w związku z szybko rosnącą bazą porównawczą. Mimo wzrostu liczby klientów, Spółka utrzymuje wskaźnik churn na bardzo stabilnym poziomie 3% (przy bardzo niewielkich oscylacjach w poszczególnych miesiącach). Wskaźnik odejść jest znacząco niższy w przypadku większych klientów (firmy korzystające z droższych planów abonamentowych i wykupujące większą liczbę licencji).

Na koniec I półrocza Spółka obsługiwała 25.398 aktywnych i płaćących klientów rozwiązania LiveChat, wobec 21.937 klientów przed rokiem. W samym I półroczu 2018/19 roku obrotowego liczba klientów wzrosła o 1.333.

Oferta Spółki skierowana jest do klientów biznesowych – firm, które posiadają własne strony internetowe. Obecnie klienci LiveChat Software wybierają spośród czterech planów abonenckich. Ostateczny przychód na jednego klienta zależy od wybranego planu, a także liczby licencji przez niego wykupionych.

Od 1 kwietnia 2018 r. w LiveChat Software obowiązuje nowa struktura organizacyjna, która została przedstawiona na stronie nr 5.

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

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

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

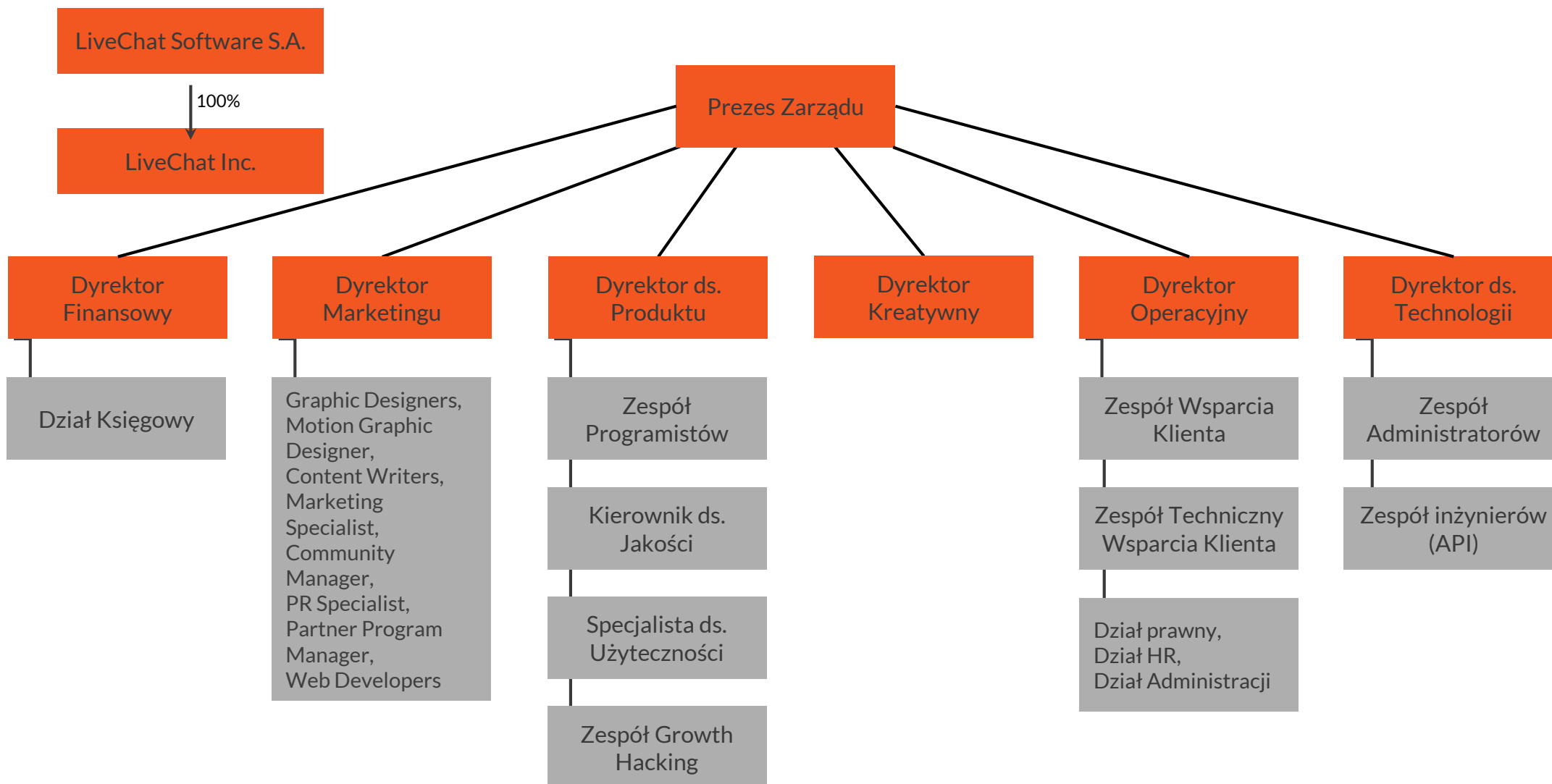
Opis organizacji Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Struktura Grupy LiveChat Software

Spółka LiveChat Software S.A. tworzy grupę kapitałową, w skład której wchodzi ona jako podmiot dominujący oraz spółka zależna LiveChat Inc. z siedzibą w USA, w której posiada 100% kapitału i 100% głosów. LiveChat Inc. podlega konsolidacji metoda pełną. Spółka nie posiada oddziałów.

Struktura organizacji LiveChat Software

Poniższy schemat przedstawia strukturę organizacyjną Grupy LiveChat Software, obowiązującą od 1 kwietnia 2018 r.



Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Opis działalności prowadzonej przez Grupę

LiveChat Software jest producentem oraz globalnym dostawcą oprogramowania LiveChat. W firmowym portfolio produktów znajdują się także rozwiązania: [chat.io](#) (rozwiązanie typu live chat, którego struktura pozwala na integrację z innymi platformami konwersacyjnymi), [BotEngine](#) (platforma do tworzenia chatbotów) oraz [KnowledgeBase](#) (aplikacja do tworzenia baz wiedzy).

Spółka jest producentem i dystrybutorem produktów sprzedawanych w modelu SaaS (Software-as-a-Service - oprogramowanie jako usługa), służących do komunikacji tekstowej business-to-consumer (B2C) oraz business-to-business (B2B). Obecnie LiveChat Software skupia się na rozwoju nowych produktów i udoskonalaniu już wprowadzonych na rynek, oferowaniu najwyższej jakości obsługi (użytkownicy produktu LiveChat mają możliwość kontaktu z firmą 24/7/365) oraz tworzeniu nowych kanałów pozyskiwania klientów.

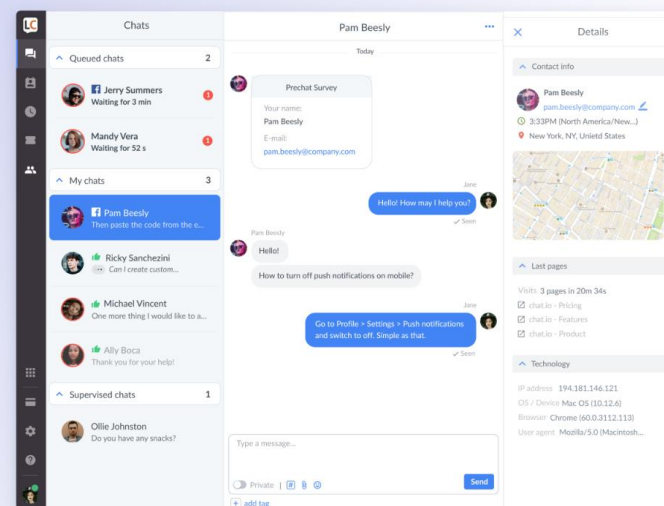
Sprawdzony model biznesowy Spółki zakłada marginalny koszt pozyskania klienta, bliski zeru. Relatywnie niski poziom kosztów stałych i marginalny krańcowy koszt zmienny nowego klienta oraz brak konieczności ponoszenia dodatkowych nakładów inwestycyjnych umożliwiają skalowalność prowadzonego biznesu przy zachowaniu wysokiej rentowności działalności.

Dzięki zastosowaniu odpowiedniej polityki marketingowej, w tym cenowej, produkt LiveChat jest głównie skierowany do średnich i małych przedsiębiorstw, jednak Spółka podejmuje działania mające na celu szersze dotarcie do podmiotów o większej skali działalności, m.in. poprzez rozwój produktów, wprowadzanie do nich nowych funkcjonalności oraz poziomów cenowych. Progresywny cennik umożliwia Spółce otrzymywanie wyższych przychodów od klientów, którzy wykorzystują większą liczbę funkcjonalności produktu LiveChat.

LiveChat Software prowadzi również szereg innych projektów, których wspólnym mianownikiem jest potencjał do przyspieszenia tempa pozyskiwania kolejnych klientów. Rozwiązania Spółki są dedykowane użytkownikom biznesowym z wszystkich branż. Obecnie największą grupę stanowią spółki z sektora IT. Inne duże grupy branżowe to m.in: sprzedaż detaliczna, edukacja, marketing, gry i hazard, motoryzacja, rozrywka, usługi finansowe, ochrona zdrowia i turystyka. Na dzień 31 czerwca 2018 r., z produktu LiveChat korzystało 24,891 firm ze 150 krajów.

Spółka skupia się na organicznym pozyskiwaniu nowych użytkowników swoich produktów, dotyczy to zarówno rozwiązania LiveChat, jak i BotEngine, KnowledgeBase czy chat.io. Klienci Spółki pozyskiwani są z różnych źródeł, do których należą m.in. wyszukiwarka Google (działania SEO / content marketingowe), LiveChat Partners Program, czy współpraca z innymi firmami technologicznymi i wzajemnie listowanie w Marketplace.

W ostatnich miesiącach Spółka zaraportowała niższe w stosunku do poprzednich miesięcy wzrosty liczby klientów produktu LiveChat. Wynikały one m.in. z wprowadzonych nowych modeli biznesowych w porównywarce oprogramowań - głównie Capterra, GetApp, SoftwareAdvise - będących dla Spółki jednym z ważniejszych kanałów pozyskiwania klientów. W wyniku przejęcia tych portali przez firmę Gartner, zmienił się sposób ich funkcjonowania, który obecnie skupia się na płatnym modelu licytacyjnym, stojącym w opozycji do strategii bezkosztowego pozyskiwania klientów. Na moment publikacji tego Raportu, Spółka w ograniczonym zakresie korzysta z proponowanego przez portale płatnego modelu współpracy.



Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

LiveChat

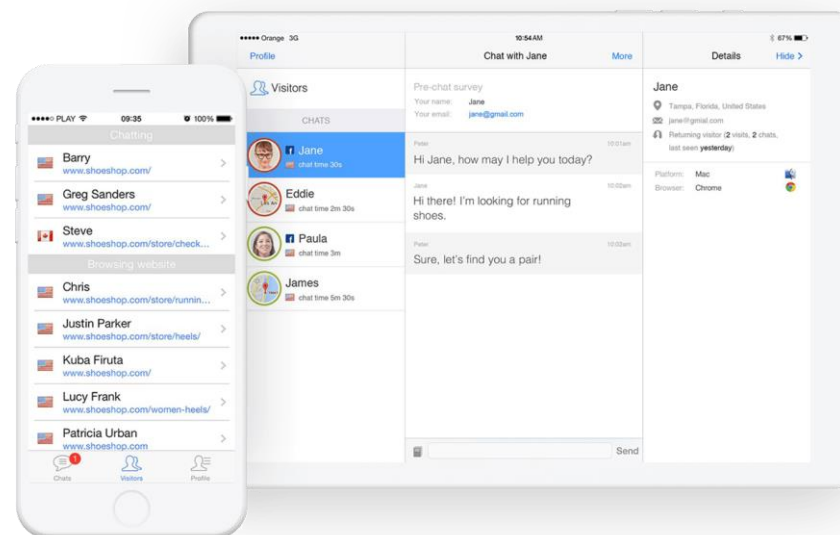
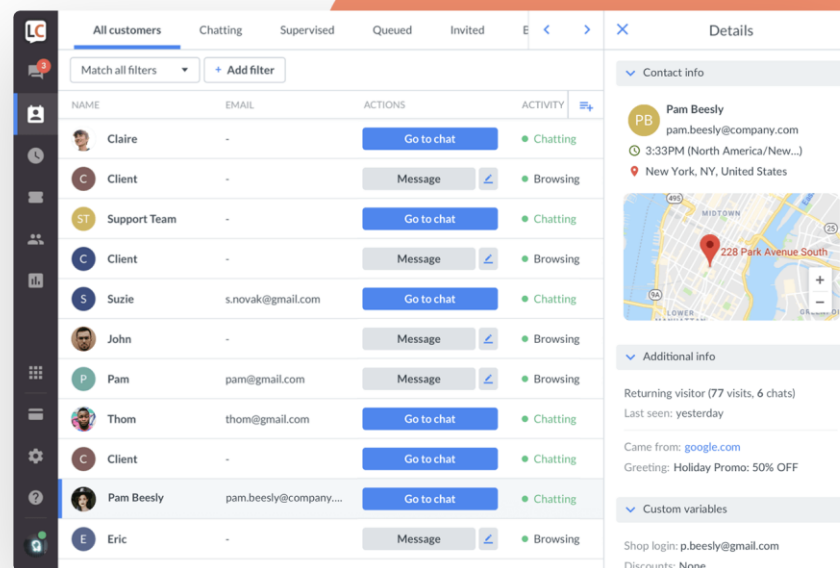
Produkt LiveChat to narzędzie, które służy do szybkiego kontaktu klientów z firmą poprzez aplikację chat na stronie internetowej. Rozwiązanie wykorzystywane jest przede wszystkim do prowadzenia działań customer service oraz sprzedaży online.

Spółka oferuje produkt w wersjach aplikacji mobilnej i desktopowej, możliwe jest także korzystanie z niego poprzez przeglądarkę internetową. Sprawia to, że użytkownik produktu może obsługiwać rozmowy ze swoimi klientami z niemal każdego miejsca i o każdej porze.

Przykłady użycia produktu są bardzo zróżnicowane. Rozwiązanie LiveChat może usprawniać procesy sprzedażowe w branży e-commerce, służyć jako narzędzie wspierające rekrutację w branży edukacyjnej i HR lub jako kanał kontaktu w branżach wymagających spersonalizowanej komunikacji np. nieruchomości. Spółka przykładu dużo uwagi, by implementacja produktu na stronie internetowej, dopasowanie go do potrzeb klienta, a następnie obsługa były intuicyjne i proste, mimo zaawansowanych funkcjonalności, które produkt oferuje. Również proces onboardingowy prowadzony jest w taki sposób, by już na samym początku wyjaśnić jak najwięcej możliwych wątpliwości użytkownika. Dzięki temu, produkt może być wykorzystywany przez małe i średnie przedsiębiorstwa, ale także przez duże korporacje.

Produkt oferuje wiele funkcjonalności, nie tylko ułatwiających prowadzenie rozmów z klientami, ale także usprawniających zarządzanie tą komunikacją. Użytkownicy mogą korzystać z funkcji angażujących klientów (np. automatycznie pojawiających się zaproszeń do rozmów), systemu ticketowego (umożliwia on pozostawienie wiadomości poza godzinami pracy zespołu obsługi), śledzenia zachowań odwiedzających stronę internetową, a także z panelu analitycznego. Wszystkie dane gromadzone za pomocą aplikacji LiveChat są atrakcyjnym źródłem wiedzy, wykorzystywanej w procesie sprzedaży, obsługi i wsparcia klienta.

Struktura produktu pozwala użytkownikom na zintegrowanie go z innymi narzędziami, co znacznie rozszerza przypadki jego użycia. Do dyspozycji klientów są integracje: tzw. "one-click" (pozwalają one na włączenie integracji z danym narzędziem niemal poprzez jedno kliknięcie) lub bardziej zaawansowane, wymagające użycia udostępnionej przez Spółkę dokumentacji np. API (Application Programming Interface - Interfejs Programowania Aplikacji) oraz wiedzy programistycznej. Jedną z ciekawszych integracji, jest możliwość uruchomienia w produkcie chatbotów, tworzonych w BotEngine. Daje to firmom możliwość prowadzenia komunikacji z klientami zarówno poprzez prawdziwych agentów, jak i mechanizmy oparte na sztucznej inteligencji.



Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

LiveChat

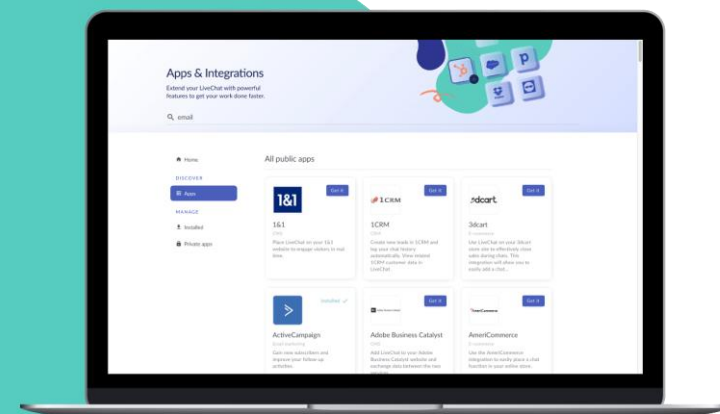
Produkt LiveChat jako platforma

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

Zmiana modelu biznesowego na platformę, w dłuższej perspektywie, przyspieszy rozwój tworzonych przez Spółkę rozwiązań, a także ułatwi wprowadzanie do nich nowych funkcjonalności. Platforma umożliwia tworzenie i udostępnianie nowych funkcji nie tylko przez pracowników Spółki, ale także przez zewnętrzne jednostki (developerów, firmy programistyczne, partnerów, a także samych użytkowników). Dzięki platformie i udostępnianym na niej narzędziom każdy spoza firmy ma możliwość stworzenia własnego rozszerzenia czy aplikacji bazującej na technologii produktu LiveChat. W ten sposób możliwe jest wprowadzenie rozwiązań, których nie ma w produkcie, a które dla danego użytkownika są kluczowe.

Platforma wokół rozwiązania LiveChat, składa się ze ściśle powiązanych ze sobą części. Pierwsza z nich to Konsola Developerska, na której udostępniane są przez Spółkę odpowiednie narzędzia (instrukcje, dokumentacja API, przykłady kodów), dzięki nim możliwe jest tworzenie wtyczek, rozszerzeń. Kolejną część to Marketplace, czyli "miejsce" w którym wszystkie stworzone produkty są przechowywane i udostępniane użytkownikom produktu LiveChat (w wersji płatnej i bezpłatnej). Trzecia część to budowana wokół platformy społeczność wszystkich jej uczestników, a także klientów Spółki. Celem społeczności jest wymiana doświadczeń, wspólne tworzenie aplikacji oraz nawiązywanie wzajemnych relacji.

Główne korzyści rozwoju produktu w modelu platformy to to, że rozwiązania stają się bardziej elastyczne, przez co możliwe jest niemal dowolne dostosowywanie ich funkcjonalności do wymagań użytkowników. Sprawia to, że relacje użytkownika z produktem są mocniejsze, przez co trudniej jest mu zrezygnować z jego użycia. Platforma pozwala także na odkrywanie nieznanych dotąd przypadków użycia danego rozwiązania i dzielenie się tymi doświadczeniami.



Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

BotEngine

BotEngine to produkt, który umożliwia tworzenie chatbotów konwersacyjnych obsługujących różne scenariusze biznesowe. Ich głównym celem jest automatyzacja komunikacji firm oraz poprawa efektywności zespołów obsługi klienta poprzez rozwiązywanie powtarzalnych zapytań klientów. Wprowadzone na rynek rozwiązanie wpisuje się w przyjętą przez Spółkę strategię rozwijania oferty produktów, służących do komunikacji tekstowej z klientem. Jednocześnie odpowiada popularnemu obecnie trendowi automatyzacji komunikacji poprzez mechanizmy, wykorzystujące sztuczną inteligencję.

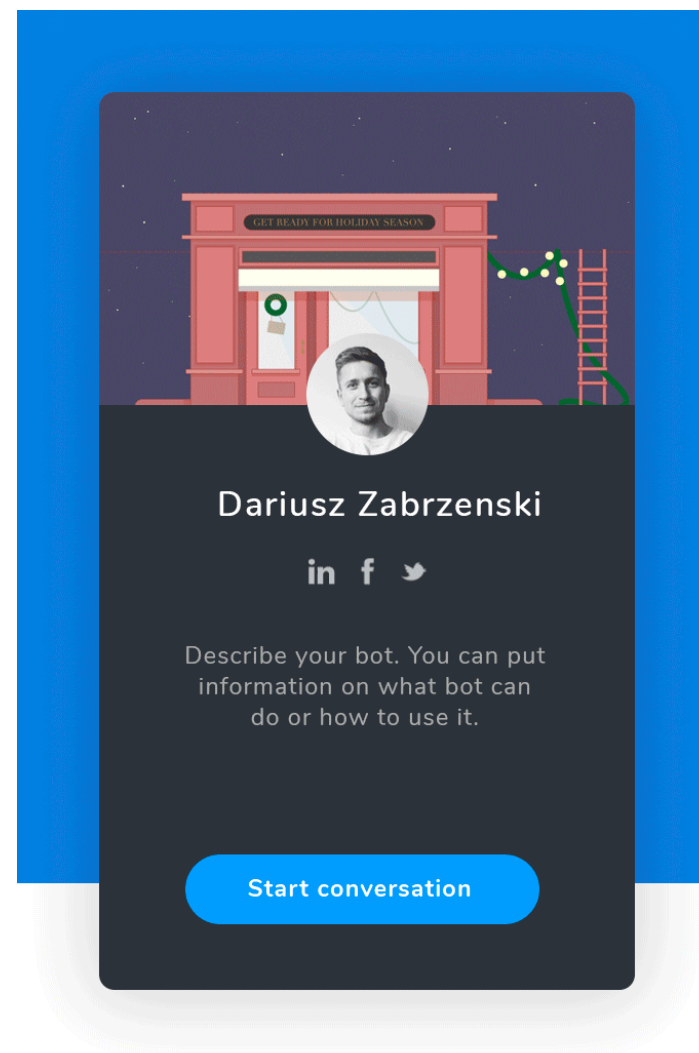
Boty tworzone są poprzez przygotowanie szczegółowego scenariusza konwersacji w formie 'drzewa'. Opiera się ono na metodzie drag&drop, jest intuicyjne i proste, przez co dostępne także dla osób, które nie mają specjalistycznej wiedzy programistycznej.

Chatboty, tworzone poprzez BotEngine, opierają się na dwóch systemach dopasowywania fraz podczas rozmowy z użytkownikiem. Główny - machine learning, który analizuje całą wpisaną frazę, oraz drugi oparty o słowa kluczowe. Można ich używać naprzemiennie lub nawet łączyć w obrębie jednego scenariusza.

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

Sprzedaż BotEngine odbywa się bez dedykowanego zespołu sprzedaży. Spółka promuje swoje rozwiązania poprzez działania bezkosztowe, organicznie zwiększając bazę swoich użytkowników. Rozwiązanie funkcjonuje na rynku od czerwca 2017 roku (w wersji otwartej bety, od lutego 2018 r. jako kompletny produkt). Do klientów produktu zaliczają się takie firmy jak Boston University, Kayak, Calgary czy Velux. Obecnie Spółka nie raportuje liczby aktywnych użytkowników tego rozwiązania.

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



Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

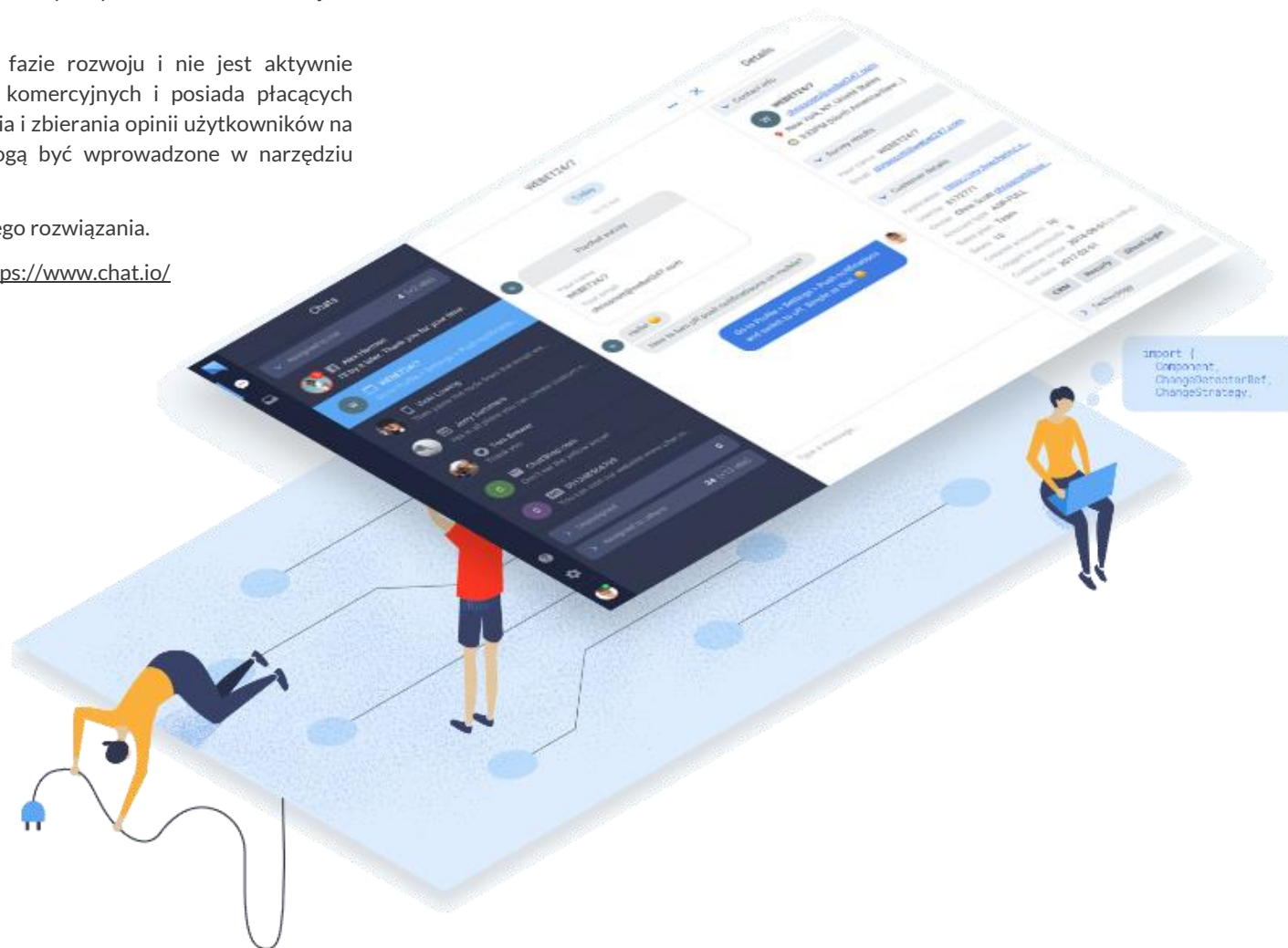
chat.io

Chat.io to nowoczesne rozwiązanie typu „live chat”. Od flagowego produktu Spółki wyróżnia je m.in. brak stanu „końca rozmowy”. Wszystkie interakcje są otwarte, analogicznie np. do sms-owej wymiany informacji. Taka konstrukcja umożliwia m.in. bardziej naturalną integrację tego rozwiązania z różnymi platformami. Chat.io jest rozwiązaniem zintegrowanym z Facebookiem.

Chat.io to projekt, który pozostaje we wczesnej fazie rozwoju i nie jest aktywnie promowany. Jest jednak oferowany na zasadach komercyjnych i posiada płacących klientów. Narzędzie służy jednocześnie do testowania i zbierania opinii użytkowników na temat nowych rozwiązań, które w przyszłości mogą być wprowadzone w narzędziu LiveChat.

Spółka nie podaje liczby aktywnych użytkowników tego rozwiązania.

Szczegóły dotyczące produktu, dostępne są tutaj: <https://www.chat.io/>



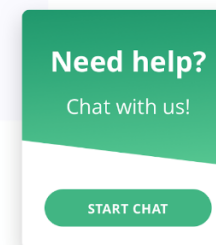
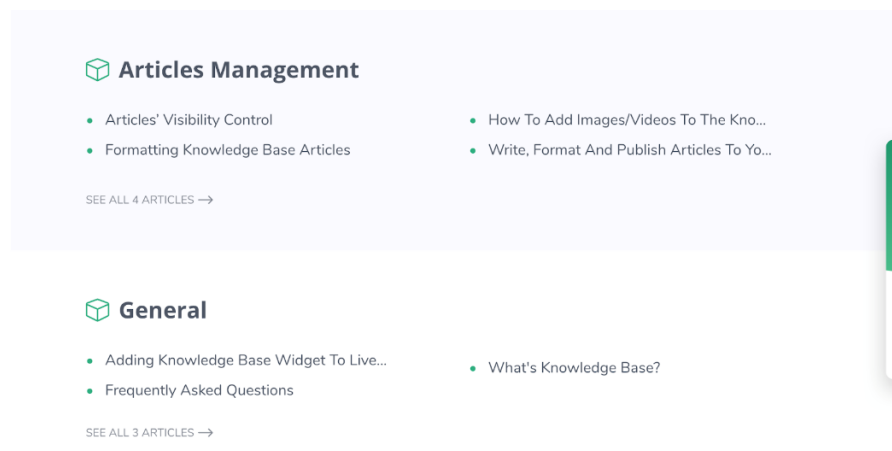
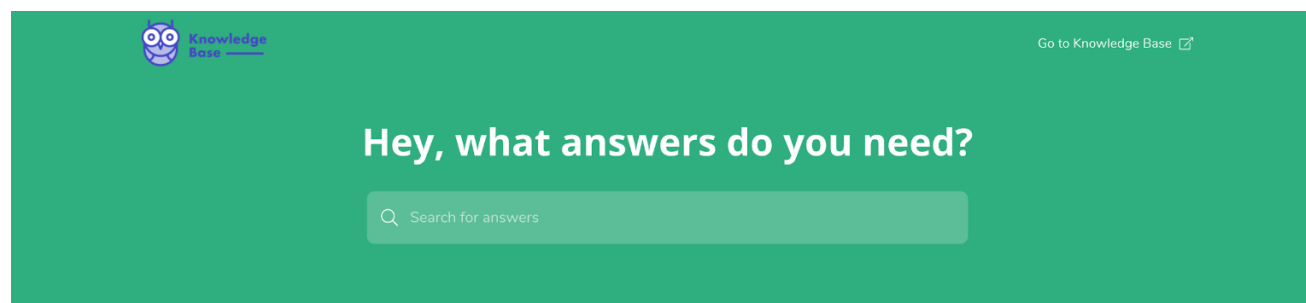
Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

KnowledgeBase.ai

Spółka wydała aplikację w październiku 2017 r., początkowo w wersji otwartej bety, a następnie w marcu 2018 r., jako kompletny i płatny produkt. Platforma KnowledgeBase pozwala firmom tworzyć własne bazy wiedzy, do których dostęp mogą mieć zarówno jej pracownicy, jak i klienci.

Dzięki KnowledgeBase artykuły dotyczące np. pomocy technicznej gromadzone są w jednym miejscu. W ten sposób podczas obsługi klienta, pracownik nie musi przełączać się między zakładkami w przeglądarce w poszukiwaniu odpowiedzi na zadane pytanie, a jedynie wyszukać informacji w bazie. Zwiększa to efektywność obsługi i przyspiesza komunikację z klientami. W przypadku klienta, pozwala mu także na samodzielne wyszukanie rozwiązania danego problemu. Aplikacja może być zintegrowana bezpośrednio z rozwiązaniem LiveChat.

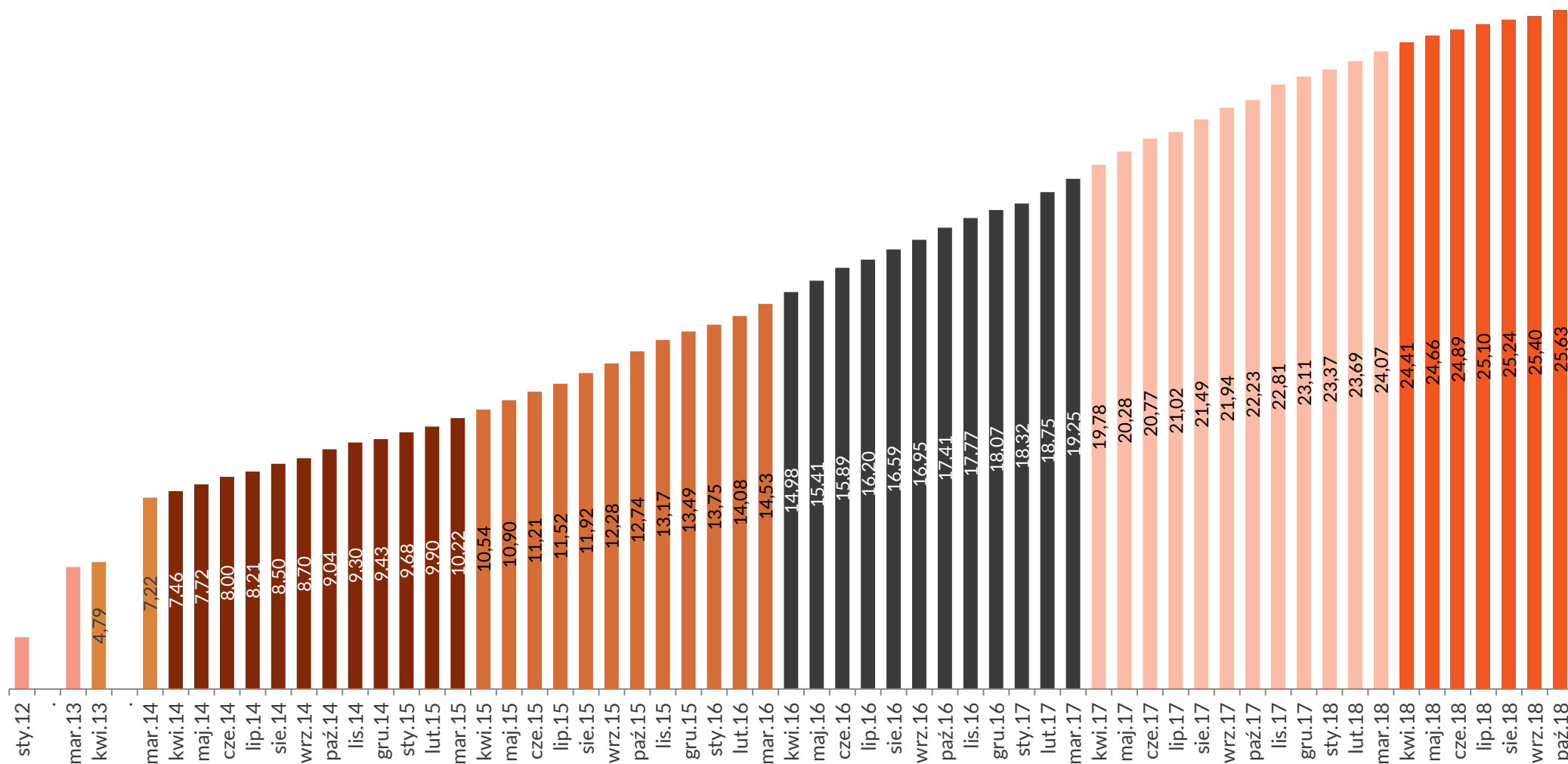
Więcej informacji o produkcie znajduje się tutaj:
<https://www.knowledgebase.ai>



Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Opis działalności prowadzonej przez Grupę

Liczba klientów [tys.]



Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Opis sytuacji na rynku usług SaaS oraz w segmencie oprogramowania typu „live chat”

Rynek oprogramowania SaaS (Software-as-a-Service) jest największą i dynamicznie rozwijającą się częścią rynku Cloud Computing, polegającego na świadczeniu usług i oferowaniu produktów z obszaru technologii informacyjnych poprzez wykorzystanie chmury obliczeniowej. W ramach rynku Cloud Computing wyróżnia się segment chmury prywatnej, z której korzystają duże przedsiębiorstwa w celu optymalizacji własnych zasobów, oraz segment chmury publicznej, skierowanej do małych i średnich spółek, która pozwala na większą kontrolę nad wydatkami i możliwość rozłożenia ich w czasie.

Według szacunków firmy analitycznej Gartner wartość publicznej chmury wyniosła 153,5 mld USD w 2017 r., w tym wartość rynku SaaS wyniosła ponad 60 mld USD. Zgodnie z prognozami, wartość obu rynków do 2021 r. wzrośnie około dwukrotnie do odpowiednio 302,5 mld USD i 117,1 mld USD. Rozwiązania oferowane w modelu SaaS dynamicznie zastępuje tradycyjne oprogramowanie pozwalając klientom na optymalizację wykorzystywanych zasobów, podniesienie niezawodności, skalowalność i elastyczność wykorzystywanych rozwiązań. W ramach rynku Cloud Computing wyróżnia się także rynki:

- IaaS (Infrastructure-as-a-Service) – dostarczanie infrastruktury informatycznej,
- PaaS (Platform-as-a-Service) – sprzedaż wirtualnego środowiska pracy programisty,
- BPaaS (Business-Process-as-a-Service) – outsourcing procesów biznesowych,
- BaaS (Backend-as-a-Service) – wspólna baza backendowa dla procesów wielu aplikacji,
- Daas (Data-as-a-Service) – zdalnie dostarczane dane na żądanie użytkownika,
- FaaS (Function-as-a-Service) – platforma umożliwiająca rozwijanie, testowanie i uruchamianie poszczególnych funkcji w chmurze.

Sprzedaż produktu w formie SaaS polega na zdalnym udostępnianiu oprogramowania przez Internet. W ramach SaaS świadczone są m.in. usługi wspomagające zarządzanie przedsiębiorstwem oraz sprzedaż produktów i usług przez nie oferowanych. Przychody spółek z branży SaaS generowane są głównie poprzez pobieranie opłat abonamentowych za dostęp do usługi. Istnieje także wiele dodatkowych modeli pobierania opłat, m.in. opłata za transakcję, wolumen, funkcje, limity wykorzystania zasobów.

Sprzedaż oprogramowania w formie SaaS oznacza znaczące korzyści zarówno po stronie klienta, jak i dostawcy. Najczęściej podkreślane korzyści dla klienta to:

- istotne uproszczenie procesu implementacji aplikacji (krótki czas wdrożenia oraz marginalne koszty implementacji) – dotyczy to również aktualizacji oprogramowania do najnowszej wersji, która najczęściej wykonywana jest przez dostawcę automatycznie i bezobsługowo ze strony klienta, uzyskanie istotnych oszczędności na kosztach wsparcia i serwisu, przewidywalne, stałe i stosunkowo niższe płatności abonamentowe zamiast wysokiego jednorazowego kosztu zakupu oprogramowania i niezbędnej infrastruktury oraz ewentualnych późniejszych kosztów dodatkowych,
- elastyczny plan taryfowy pozwalający na rezygnację z usługi w dowolnym momencie,
- wysoka skalowalność produktu wraz ze wzrostem zapotrzebowania ze strony klienta,
- możliwość korzystania z aplikacji z dowolnego miejsca za pomocą komputerów stacjonarnych i urządzeń mobilnych.

Z punktu widzenia dostawcy sprzedaż oprogramowania w modelu SaaS oznacza:

- uproszczony proces dystrybucji,
- globalny zasięg oferowanych usług,
- uniwersalny charakter oprogramowania,
- kontrolę nad jakością wdrożenia u każdego z klientów,
- obniżenie kosztów serwisu i gwarancji,
- brak problemu piractwa,
- zachowanie wszelkich praw autorskich po stronie dewelopera.

Wartościowo, największy udział w globalnym rynku SaaS przypada na rynek Ameryki Północnej, a w szczególności Stany Zjednoczone. Istotne znaczenie w aspekcie rozwoju rozwiązań w chmurze ma brak barier kulturowych związanych ze stosowaniem zaawansowanej technologii w ramach prowadzenia działalności gospodarczej. Jest to szczególnie istotne z punktu widzenia dostawców oprogramowania w formie SaaS dla małych i średnich przedsiębiorstw.

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Opis sytuacji na rynku usług SaaS oraz w segmencie oprogramowania typu „live chat”

Zgodnie z dostępnymi danymi rynkowymi i szacunkami własnymi Spółki aktualna wartość rynku rozwiązań „live chat” może aktualnie przekraczać 700 mln USD. Szacunki te są jednak bardzo przybliżone, ponieważ tylko część graczy rynkowych podaje swoje wyniki finansowe do informacji publicznej.

Duża część dostawców oferuje swoje rozwiązania w modelu freemium. W ocenie Zarządu LiveChat Software monetyzacja klientów, którzy rozpoczęli korzystać z usług darmowych jest procesem bardzo trudnym i nieefektywnym. Rozwiązanie LiveChat wyróżnia m.in. liczba dostępnych funkcjonalności, opcji i możliwości integracji. Kluczowa jest też jakość obsługi klienta, która znacznie przewyższa możliwości większości innych dostawców. Z tych powodów bezpłatne rozwiązania nie są traktowane jako bezpośrednia konkurencja, ponieważ LiveChat jest adresowany do bardziej wymagających klientów o większych i bardziej zaawansowanych potrzebach, zarówno jeśli chodzi o dostępne funkcje usługi, jak również o szybkość i efektywność wsparcia ze strony obsługi klienta.

Czołówka globalnych dostawców rozwiązań live chat jest stosunkowo stabilna. Oprócz LiveChat Software należą do nich także m.in.: LivePerson (specjalizuje się w rozwiązaniach live chat dla dużych klientów korporacyjnych), czy Zendesk Chat. Inne ważniejsze rozwiązania live chat dostępne na rynku to Olark, JivoChat, Intercom, Drift czy Tawk.to (model freemium).

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

	30.09.2017*	31.12.2017*	31.03.2018*	30.06.2018*	30.09.2018*
Zendesk Chat (płatne)	46.600	47.000	47.700	47.600	46.800
Wzrost kwartał do kwartału	+1.300	+400	+700	-100	-800
LiveChat (płatne)	21.937	23.107	24.065	24.891	25.398
Wzrost kwartał do kwartału	+1.172	+1.170	+958	+826	+507

*Dzień później w przypadku LiveChat

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Opis sytuacji na rynku usług SaaS oraz w segmencie oprogramowania typu „live chat”

LiveChat Software ocenia, że potencjał rynku rozwiązań live chat jest nadal bardzo wysoki, co wiąże się m.in. z rozwojem rynku e-commerce. Zgodnie z prognozami firmy badawczej eMarketer w 2017 r. sprzedaż detaliczna w internecie osiągnęła wartość 2,3 bln USD, co oznacza wzrost o 24,8% r/r i stanowi 10,2% globalnej sprzedaży detalicznej. Duży napływ klientów na rynek sprawia, że obecni gracze są bardziej skoncentrowani na ich pozyskiwaniu, a nie rywalizacji o klientów już wykorzystujących rozwiązania konkurencyjne.

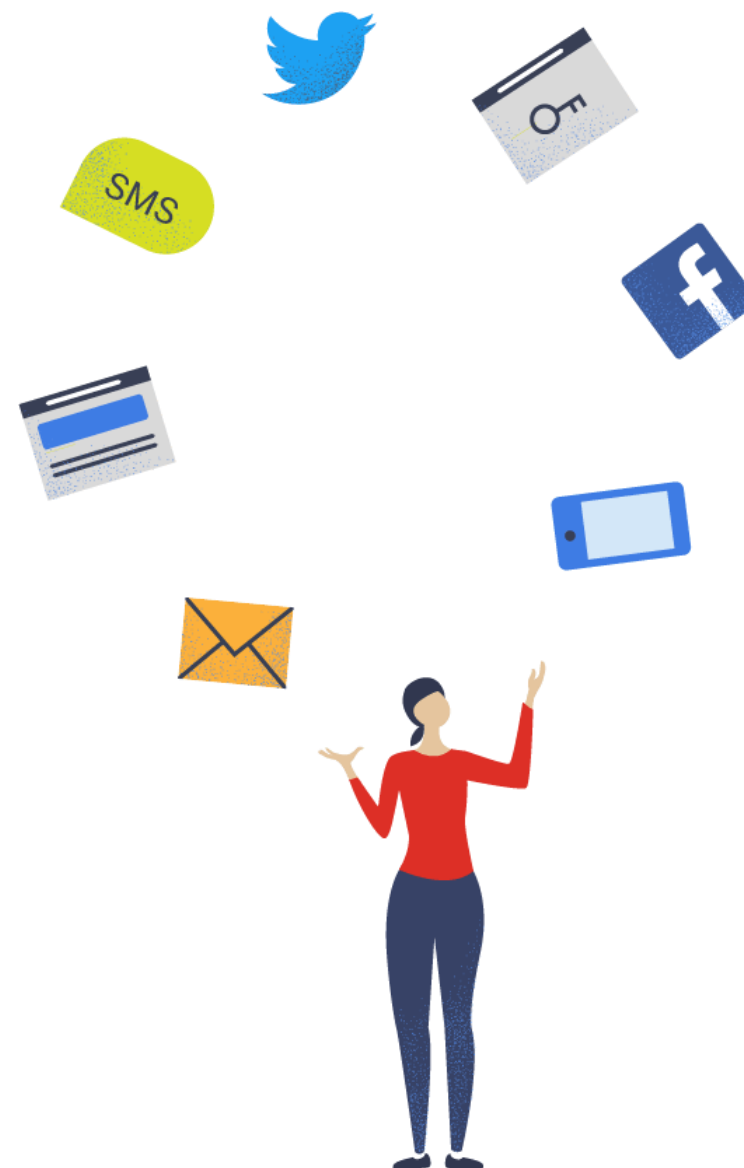
Dodatkowo pozycjonowanie produktu LiveChat w kategorii premium i budowanie pozycji rynkowej nie na konkurencji cenowej, lecz takich cechach jak różnorodność funkcji i integracji, jakość obsługi klienta, a także niezawodność i bezpieczeństwo danych, uodparnia spółkę na konkurencję popularnych, bezpłatnych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

Spółka uważnie śledzi kolejne informacje o rozwiązaniach dla biznesu w obszarze komunikacji tekstowej ze strony firm takich jak Apple czy Facebook i jest ich świadoma, od momentu ogłoszeń już na etapie deweloperskim - czyli na wiele miesięcy przed oficjalnym ogłoszeniem. Tak było zarówno w przypadku Apple, jak i wcześniej Facebooka.

W ocenie LiveChat Software wejście na rynek nowych graczy przełoży się pozytywnie na branżę produktów live chat, dzięki popularyzacji tego typu rozwiązań. Firmy, oferujące swoje narzędzia w modelu freemium, trafiają do nowych grup klientów, które w przeszłości nie korzystały z tego typu rozwiązań lub korzystały z ich darmowych wersji. W tym zakresie rozwiązania te nie stanowią bezpośredniej konkurencji dla produktu LiveChat, natomiast wprowadzają nowe możliwości dla integracji i pozyskiwania kolejnych klientów, którzy chcą korzystać z tego sposobu komunikacji. Dzięki temu, Facebook Messenger, WhatsApp, a teraz Apple stają się kolejnymi kanałami dystrybucji produktu LiveChat.

Spółka buduje wokół swoich produktów biznesowy ekosystem, który pozwoli jeszcze lepiej odpowiadać na potrzeby użytkowników. Dzięki temu będą oni mogli komunikować się ze swoimi klientami poprzez różne kanały i platformy - już nie tylko poprzez strony www, ale teraz także poprzez SMS-y, urządzenia Apple, inne urządzenia mobilne, Facebook Messenger, komunikatory i platformy społecznościowe.

Ze swojej natury firmy takie jak Facebook, Google, czy Apple nie będą bezpośrednio konkurować z takimi wyspecjalizowanymi dostawcami rozwiązań B2B jak LiveChat Software, Zendesk Chat, czy LivePerson, które zapewniają integrację różnych platform i rozwiązań, analitykę, wyspecjalizowaną obsługę klienta, czy dostęp do wiedzy eksperckiej z zakresu customer care.



Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Informacja o istotnych transakcjach z podmiotami powiązаныmi

Transakcje z LiveChat, Inc.

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

Zgodnie z umową, spółka LiveChat, Inc. nabywa dostęp do systemu LiveChat od Spółki, który następnie odsprzedaje klientom końcowym za cenę ustaloną przez Spółkę. LiveChat, Inc. nie realizuje marży na odsprzedaży dostępu do systemu LiveChat.

Emitent zwraca LiveChat, Inc. wszystkie koszty poniesione przez LiveChat, Inc. w związku z prowadzoną działalnością i wskazane w budżecie zaakceptowanym przez Spółkę. Zgodnie z zawartą umową, LiveChat, Inc. ma prawo do naliczenia marży ustalonej jako 5% wybranych kosztów poniesionych bezpośrednio w związku ze sprzedażą, tj. kosztów obsługi płatności kartami kredytowymi, kosztów obsługi bankowej, kosztów obsługi księgowej i kosztów marketingowych.

Rozliczenie dokonywane jest miesięcznie na podstawie faktury wystawionej przez Spółkę odpowiadającej wartości dokonanej sprzedaży oraz faktur wystawianych przez LiveChat, Inc. odpowiadającej wartości poniesionych kosztów powiększonych o wskazaną powyżej marżę. Wszelkie prawa własności intelektualnej, w tym znak towarowy, pozostaje własnością Spółki.

Umowa została zawarta na czas nieoznaczony z możliwością wypowiedzenia za 14 dniowym okresem wypowiedzenia.

Umowa ogranicza odpowiedzialność Spółki do kwoty zapłaconej na rzecz LiveChat, Inc. przez okres 12 miesięcy.

Za okres 6 miesięcy zakończony 30 września 2018 r. przychody ze sprzedaży LiveChat, Inc. wyniosły 51.988.400 zł, a łączna wartość kosztów refakturowanych przez LiveChat, Inc. wyniosła 8.973.638 zł. W analogicznym okresie 2017 roku finansowego wartości te wyniosły odpowiednio: 42.573.786 zł oraz 7.699.360 zł.

[PLN]	H1 2018/19	H1 2017/18
Przychody ze sprzedaży do LiveChat Inc	51 988 400	42 573 786
Koszty zakupionych usług od LiveChat Inc	8 973 638	7 699 360

Informacje o transakcjach zawartych z podmiotami powiązаныmi na warunkach innych niż rynkowe

Nie zawarto tego rodzaju transakcji.

Zaciągnięte i wypowiedziane umowy kredytów i pożyczek

W okresie od 1 kwietnia 2018 r. do 30 września 2018 r. Spółka nie posiadała umów kredytów i pożyczek.

Udzielone pożyczki

Spółka nie posiada udzielonych pożyczek.

Udzielone i otrzymane poręczenia i gwarancje

W okresie sprawozdawczym Spółka nie posiadała udzielonych lub otrzymanych poręczeń i gwarancji.

Umowy ubezpieczenia

Ubezpieczenie Chubb Tech Pro - OC Działalności Zawodowej zawarta z Ubezpieczalnią Chubb European Group Sp. z o.o. Oddział Polska na kwotę 1 mln zł (Polska) i 250 tys. USD (USA) oraz Ubezpieczenie Szkód Powstałych w następstwie roszczeń z tytułu Odpowiedzialności Członków Organów Spółki Kapitałowej na kwotę 10 mln zł zawartą z Colonnade Insurance S.A.

Opis prowadzonych postępowań sądowych i administracyjnych

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

Informacje o zatrudnieniu

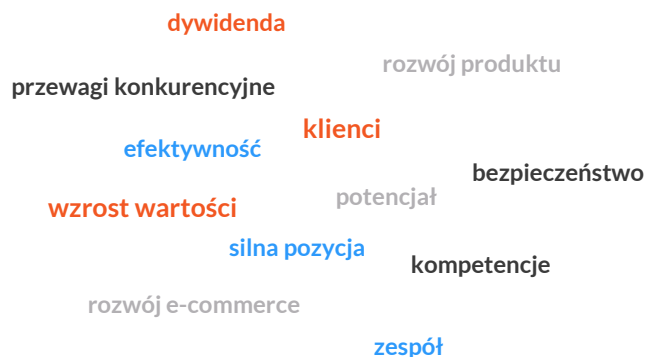
Na koniec I półrocza 2018/19 roku obrotowego Spółka współpracowała na stałe z 107 osobami. Największe zespoły tworzą programiści oraz dział obsługi klienta, pracujący w modelu 24/7, następnie dział marketingu. W Zarządzie zasiadają osoby od wielu lat pracujące nad projektem LiveChat.

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Perspektywy rozwoju

Perspektywy rozwoju rynku na którym działa Grupa

Sektor usług Software as a Service, w którym działa Spółka, rozwija się bardzo dynamicznie. Rynek oprogramowania typu live chat dla biznesu nie pokrywa się z rynkiem SaaS. Część konkurentów Spółki świadczy swoje usługi w mniej efektywnym, tradycyjnym modelu. Jednak w opinii Zarządu, model SaaS ma zdecydowanie największe perspektywy rozwoju, w związku z którymi udział spółek świadczących usługi w tym modelu w całym rynku powinien rosnąć. Stanowi to duże szanse rozwoju dla całego sektora.



Strategia rozwoju Grupy

Rozwój produktów

Strategia rozwoju Spółki zakłada stałe i zrównoważone nakłady na dalszy rozwój flagowego narzędzia LiveChat oraz nowych produktów w zakresie komunikacji z klientem m.in. BotEngine, KnowledgeBase oraz chat.io.

Budowa biznesowego ekosystemu wokół produktów wprowadzanych na rynek

Budowa większej platformy komunikacyjnej, skupiającej wokół siebie produkty Spółki oraz inne narzędzia z zakresu customer service, e-commerce, CRM, marketing automation. Rozwój programu LiveChat for Developers, kierowany do developerów i firm technologicznych, poprzez który Spółka udostępnia dokumentację produktu, niezbędną do tworzenia kolejnych aplikacji, bazujących na technologii rozwiązania LiveChat.

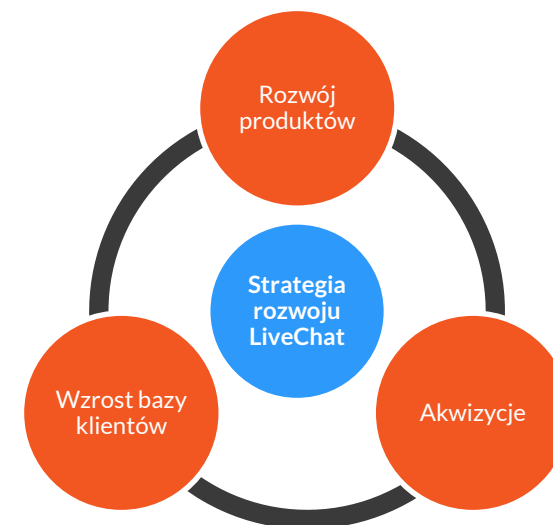
Wzrost bazy klientów

Spółka zakłada dalszy dynamiczny wzrost liczby klientów w oparciu o:

- Automatyzację działań marketingowych oraz marketing przychodzący („inbound marketing”);
- Stałe umacnianie pozycji LiveChat w obszarze obsługi klienta;
- Dalszy rozwój programu afiliacyjnego;
- Rozwój nowych kanałów pozyskiwania nowych użytkowników.

Akwizycje

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



Czynniki wpływające na wynik Spółki

W dłuższej perspektywie czasu, zasadniczy wpływ na wyniki Grupy będzie miała sytuacja na globalnym rynku e-commerce oraz usług SaaS (Software as a Service).

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Perspektywy rozwoju

Ryzyka oraz kluczowe czynniki wpływające na perspektywy rozwoju Emitenta

Na perspektywy rozwoju Spółki wpływ ma szereg czynników związanych z perspektywami rozwoju globalnej sieci Internet, sektora e-commerce, segmentu usług Software as a Service (SaaS), a w szczególności zapotrzebowania na rozwiązania wspierające sprzedaż oraz relacje z klientem typu live chat.

Coraz większa popularyzacja i dostępność Internetu oraz wynikająca z tego popularność e-commerce pozytywnie wpływa na zapotrzebowania na rozwiązania live chat. Ważnym czynnikiem jest też dążenie przez klientów LiveChat Software do maksymalizacji konwersji, czyli do sytuacji w której jak najwięcej wizyt na ich stronach internetowych doprowadzi do dokonania realnej transakcji. Implementacja rozwiązania typu live chat wyraźnie przyczynia się do poprawy konwersji. Rozwiązania live chat są bardzo konkurencyjne pod względem skuteczności oraz kosztu w porównaniu do tradycyjnych metod kontaktu z klientem.

Zgodnie z obserwacjami tradycyjne metody wymiany informacji na linii klient-sprzedawca jak usługi telefoniczne, zawartość stron internetowych oraz wiadomości e-mail są stopniowo zastępowane przez narzędzia służące do bezpośredniej i natychmiastowej komunikacji z klientem, m.in. usługi typu live chat. Pozwalają one na otwarcie całkowicie nowego kanału obsługi klienta alternatywnego do tradycyjnych form m.in. call-center. Wykorzystanie takiego narzędzia istotnie podnosi efektywność osób zaangażowanych w obsługę klienta poprzez umożliwienie jednoczesnej obsługi kilku użytkowników.

Poza zmianami w sposobie komunikacji na linii klient-sprzedawca, naturalnym czynnikiem determinującym popularność oprogramowania live chat jest wartość rynku sprzedaży dokonywanej przez Internet.

Ryzyka związane z działalnością Grupy

Ryzyko zmienności kursów walutowych

Spółka narażona jest na ryzyko zmienności kursów walutowych, w szczególności waluty polskiej w relacji do dolara amerykańskiego (USD). Ryzyko walutowe wynika bezpośrednio z ponoszenia większości kosztów działalności w PLN oraz ze sprzedaży na rynkach zagranicznych, która realizowana jest w USD.

Zmienność kursów walutowych wpływa przede wszystkim na zmiany wartości przychodów oraz należności Spółki w przeliczeniu na PLN. Istnieje zatem ryzyko umocnienia polskiej waluty, które będzie powodować obniżenie konkurencyjności cenowej Spółki oraz szybszy wzrost wolumenu sprzedaży niż przychodów ze sprzedaży eksportowej wyrażonych w PLN, wpływając tym samym na obniżenie rentowności sprzedaży.

Na zmniejszenie ekspozycji Spółki na ryzyko zmienności kursów walutowych wpływa ponoszenie części kosztów w USD.

Na dzień sporządzenia sprawozdania Spółka nie stosuje zabezpieczeń otwartych pozycji walutowych, a Zarząd nie postrzega ryzyka kursowego jako istotnego zagrożenia dla poziomu realizowanej rentowności działalności operacyjnej.

Ryzyko związane z konkurencją

Z uwagi na fakt, że LiveChat zdecydowaną większość przychodów realizuje w Stanach Zjednoczonych, ryzyko ze strony otoczenia konkurencyjnego występuje przede wszystkim na wspomnianym rynku. Rynek SaaS w Stanach Zjednoczonych charakteryzuje dynamiczny rozwój i rosnący poziom konkurencyjności.

Istnieje ryzyko pojawienia się na rynku rozwiązania bardziej innowacyjnego lub bardziej efektywnego kosztowo oraz ryzyko przeznaczenia przez podmioty konkurencyjne istotnie wyższych środków na promocję dostępnych rozwiązań lub wejście na rynek podmiotów posiadających dostęp do szerszej bazy klientów. Istnieje również ryzyko, że Spółka nie będzie w stanie wystarczająco szybko i skutecznie zareagować na zmieniające się otoczenie rynkowe, i w konsekwencji oferowane rozwiązania mogą być uznane za mniej konkurencyjne, a Spółka może utracić swoją pozycję konkurencyjną. Taka sytuacja może mieć negatywny wpływ na sprzedaż produktów i usług Spółki oraz w konsekwencji na osiągnięte wyniki finansowe. LiveChat Software minimalizuje powyższe ryzyko poprzez systematyczną analizę otoczenia konkurencyjnego oraz konsekwentną realizację przyjętej strategii rozwoju w oparciu o posiadane i sukcesywnie rozbudowywane przewagi konkurencyjne.

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Perspektywy rozwoju

Ryzyka związane z działalnością Grupy

Ryzyko związane z kanałami dystrybucji produktów i dotarcia do nowych klientów

Spółka realizuje strategię marketingową skoncentrowaną na minimalizacji kosztów zewnętrznych pozyskania nowych klientów. Dzięki temu spółka konsekwentnie utrzymuje wysoką rentowność prowadzonej działalności. Jednocześnie Spółka pozostaje wrażliwa na zmiany w wykorzystywanych kanałach dotarcia do klientów, które w przypadku wprowadzenia agresywnych mechanizmów monetyzacji mogą być w mniejszym stopniu wykorzystywane przez Spółkę do pozyskiwania nowych klientów.

W pierwszych miesiącach 2018 r. Spółka odczuła spadek dynamiki pozyskiwania nowych klientów, co było efektem zmian w modelu biznesowym internetowych porównywarek cenowych (np. Capterra, czy GetApp) i zwiększeniem kosztów obecności i promocji w tych serwisach. Poprzez ten kanał dotarcia do klienta Spółka generowała kilkanaście procent nowych klientów. Obecnie Spółka prowadzi prace, które mają zarówno pozwolić jej na zbudowanie nowych, niskokosztowych kanałów dotarcia do klientów, jak również bada biznesową efektywność korzystania z metod związanych z wyższymi kosztami pozyskania klienta.

Obecnie ze względu na pozyskiwanie klientów dzięki działaniom bezpłatnym, a jednocześnie związanych z długoterminowym budowaniem zasięgu, relacji i wizerunku, Spółka nie ma bezpośredniej kontroli nad ilością klientów pozyskanych w konkretnych miesiącach. Spółka efektywnie korzysta z dostępnych narzędzi i kanałów dotarcia, jednocześnie rozbudowując nowe kanały, dzięki czemu minimalizuje ryzyko w tym zakresie, co w długim terminie przekłada się na konsekwentny wzrost bazy klientów.

Ryzyko związane z awariami technicznymi

Sprzedaż oprogramowania wymaga utrzymania infrastruktury informatycznej oraz korzystania z usług zewnętrznych dostawców rozwiązań serwerowych. W związku z powyższym działalność Spółki narażona jest na ryzyko awarii oprogramowania, urządzeń elektronicznych oraz infrastruktury informatycznej.

W celu minimalizacji ryzyka awarii w infrastrukturze informatycznej, za której bieżące funkcjonowanie odpowiedzialny jest LiveChat Software, wprowadzono procedury i działania zapewniające archiwizację i generowanie kopii bezpieczeństwa większości danych przetwarzanych przez Spółkę.

Ryzyko związane z wystąpieniem awarii lub ataku hakerskiego

Emitent świadczy swoje usługi w oparciu o oprogramowanie komputerowe i połączenie internetowe. Dodatkowo wykorzystuje infrastrukturę należącą do podmiotów trzecich, np. w celu przechowywania danych (hostingu).

Taki model działalności wiąże się z ryzykiem wystąpienia awarii nie tylko po stronie Spółki, ale także poszczególnych podmiotów pełniących choćby techniczne role w świadczeniu usług przez Emitenta.

Powyższe ryzyko jest ograniczane przez dobór odpowiednich partnerów, gwarantujących odpowiednią jakość usług. Ponadto ważnym czynnikiem jest dbałość o stosowanie odpowiednich środków technicznych, ich konserwację lub wymianę.

Dodatkowo działalność polegająca na wymianie danych w systemie teleinformatycznym może stać się przedmiotem ataku hakerskiego, co zaś może prowadzić do utrudnienia lub uniemożliwienia prawidłowego wykonywania usługi przez Emitenta.

W celu ograniczenia możliwości wystąpienia ryzyka Emitent stosuje odpowiednie narzędzia zabezpieczające, współpracuje z podmiotami stosującymi właściwe zabezpieczenia, monitoruje funkcjonowanie systemu.

Ryzyko związane z koncentracją produktową

LiveChat Software prawie wszystkie przychody uzyskuje ze sprzedaży produktu LiveChat, który stanowi kluczowy element modelu biznesowego Spółki.

W przypadku istotnego spadku popytu rynkowego na produkty typu live chat oraz bezpośrednio produkt Spółki, np. w wyniku utraty przewagi konkurencyjnej, załamania na rynku lub w konsekwencji innych negatywnych wydarzeń zewnętrznych lub wewnętrznych, Emitent jest narażony na ryzyko spadku przychodów.

W celu minimalizacji powyższego ryzyka Emitent prowadzi zaawansowane prace nad poszerzeniem zakresu zastosowań obecnej technologii oraz rozszerzeniem oferty produktowej i w konsekwencji większej dywersyfikacji przychodów.

Ryzyko utraty Klientów

W ramach działalności, Spółka koncentruje się na świadczeniu najwyższej jakości usług, niemniej jednak w związku z możliwym wzrostem konkurencyjności rynku, nie można wykluczyć ryzyka istotnego odpływu Klientów. Opisany powyżej czynnik może mieć istotny negatywny wpływ na sytuację finansową Emitenta.

Ryzyko związane z umowami zawieranimi z Klientami

LiveChat Software prowadząc działalność w segmencie oprogramowania, sprzedaje swój produkt głównie poprzez swoją stronę internetową. Klient rozpoczyna korzystanie z usług Spółki po zaakceptowaniu „ogólnych warunków”, przy czym nie jest związany żadną umową terminową oraz nie obowiązują go terminy wypowiedzenia.

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Perspektywy rozwoju

Ryzyka związane z działalnością Grupy

Ryzyko szkód wizerunkowych Spółki

Skuteczność działalności LiveChat Software oraz zdolność do konkutowania na rynku jest w znacznej mierze związana z nieposzlakowaną opinią Spółki i oferowanych przez nią usług. Emitent dostrzega możliwość pojawienia się negatywnych informacji na temat jego produktów, które to mogą negatywnie oddziaływać na rozwój Grupy poprzez ograniczenie możliwości pozyskiwania nowych klientów, a tym samym wpływać na obniżenie wartości przychodów. Spółka dokłada starań w celu ograniczenia możliwości powstawania takich sytuacji głównie poprzez dbałość o najwyższą jakość wprowadzanych do obrotu produktów i systemów, jednakże nie może gwarantować pełnej skuteczności tych działań.

Ryzyko w zakresie obciążeń publicznoprawnych działalności Emitenta

Działalność LiveChat Software oraz zawierane przez Spółkę transakcje podlegają różnorodnym obciążeniom publicznoprawnym w różnych jurysdykcjach, w głównej mierze w Polsce, USA i na obszarze UE. Obciążenia te mają charakter podatków, a w obrocie zagranicznym z krajami innymi niż państwa UE – również ceł i tym podobnych opłat. Wyniki działalności Spółki są wobec tego w dużej mierze uzależnione od właściwej realizacji odpowiednich przepisów prawa podatkowego. Niewłaściwe stosowanie przepisów prawa podatkowego może wiązać się z nadmiernymi obciążeniami fiskalnymi lub z nieplanowanymi, dolegliwymi konsekwencjami w postaci dodatkowych obciążeń odsetkowych lub mających charakter sankcji administracyjnych lub karnych, jakie mogą spotkać Emitenta w przypadku zanizania (w tym niezawinionego) wysokości danin. Spółka musi liczyć się również z uciążliwościami związanymi z procedurami wymiaru powyższych opłat publicznoprawnych oraz kontroli przeprowadzanych przez uprawnione organy.

Ryzyko związane ze znakiem towarowym

Emitent posługuje się w obrocie nazwą „LiveChat” dla określenia oferowanych przez siebie produktów. Istnieje ryzyko używania przez konkurencję określeń mogących budzić skojarzenia z nazwą stosowaną przez Emitenta i tym samym wykorzystywania pozycji rynkowej Emitenta do sprzedaży produktów konkurencyjnych.

Istnieje także ryzyko wystąpienia na rynku produktów o nazwach zbliżonych do nazwy wykorzystywanej przez Emitenta, których jakość będzie niższa od produktów Emitenta. W razie pomylenia przez docelowego odbiorcę obu produktów, ze względu na podobieństwo nazw, mogłoby dojść do szkody wizerunkowej po stronie Emitenta.

Spółka zarejestrowała znak słowno-graficzny zawierający wyrażenie „LiveChat” jako znak towarowy w USA. Znak słowno-graficzny "LiveChat" został również zarejestrowany przez Urząd Patentowy RP.

Ryzyko związane z ochroną własności intelektualnej Grupy oraz tajemnicy przedsiębiorstwa

Działalność i pozycja konkurencyjna LiveChat Software jest uzależniona od zapewnienia całościowej ochrony unikalności rozwiązań technicznych Spółki. Grupa w ramach dostępnych instrumentów prawnych podejmuje działania służące ochronie własności intelektualnej Spółki.

Ryzyko związane z naruszeniem praw autorskich do własności intelektualnej używanej przez Spółkę.

Naruszenie praw autorskich do programów komputerowych może nastąpić wskutek wykorzystania w ramach oferowanego programu do komunikacji internetowej całych programów lub ich części, do których prawa przysługują podmiotom trzecim. Powyższa okoliczność może wystąpić zarówno wskutek pierwotnego nieuprawnionego wykorzystania (także nieświadomego) programów podlegających ochronie prawnej, jak też wskutek następczego wygaśnięcia uprawnienia (np. wskutek wygaśnięcia lub wypowiedzenia licencji).

Powyższe uwagi odnoszą się także do chronionych prawnie baz danych, wykorzystywanych w programowaniu.

Należy zaznaczyć, iż powyższe ryzyko nie jest ryzykiem charakterystycznym wyłącznie dla Emitenta, ale dotyczy także szerokiej grupy podmiotów działających w tej samej co Emitent branży.

Ryzyko związane z działalnością podmiotów wykorzystujących patenty do wymuszania odszkodowań (patent trolls)

Emitent działa na rynku innowacyjnych technologii oraz rozwiązań informatycznych. Powyższy rynek stał się obiektem działań tzw. „trolli patentowych” – podmiotów nabywających patenty wyłącznie w celu dochodzenia odszkodowań za ich rzekome lub rzeczywiste naruszenie. Podmioty te nie wykorzystują patentów do ochrony swoich produktów, których najczęściej nie ma, tym samym wykorzystując system patentowy niezgodnie z jego przeznaczeniem, choć w granicach prawa. Powyższej sytuacji sprzyja specyfika amerykańskiego prawa patentowego, skłonного przyznawać ochronę także rozwiązaniom o nikłym stopniu innowacyjności, które w europejskim systemie prawa mogłyby nie podlegać ochronie.

Istnieje zatem ryzyko podniesienia w stosunku do Emitenta roszczeń w związku z rzekomym naruszeniem patentu. Powyższe może rodzić po stronie Spółki ewentualne koszty obrony lub wydatki związane z ugodą lub zapłatą żądanego odszkodowania. Należy zaznaczyć, iż powyższe ryzyko nie jest ryzykiem charakterystycznym wyłącznie dla Emitenta, ale dotyczy także szerokiej grupy podmiotów działających w obszarze nowych technologii.

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Perspektywy rozwoju

Ryzyka związane z działalnością Grupy

Ryzyko związane z tworzeniem własności intelektualnej

Istnieje ryzyko związane z formą prawną, w oparciu o którą członkowie zespołu świadczą na rzecz Spółki usługi w zakresie związanym z tworzeniem własności intelektualnej. Na moment sporządzenia Raportu żaden z członków zespołu nie świadczy na rzecz Emitenta usług na podstawie umowy o pracę. To oznacza, że do efektów pracy tych osób nie stosuje się zasada wynikająca z przepisów prawa autorskiego, że pracodawca, którego pracownik stworzył utwór w wyniku wykonywania obowiązków ze stosunku pracy, nabywa z chwilą przyjęcia utworu autorskie prawa majątkowe, oraz że prawa majątkowe do programu komputerowego stworzonego przez pracownika

w wyniku wykonywania obowiązków ze stosunku pracy przysługują pracodawcy.

To oznacza, że przejście majątkowych praw autorskich do utworów (w tym programów komputerowych) stworzonych przez członków zespołu Spółki odbywa się na ogólnych zasadach wynikających z prawa autorskiego wymagających zawarcia stosownej umowy dotyczącej przeniesienia praw. Jednocześnie przepisy prawa autorskiego wykluczają zawarcie umowy dotyczącej wszystkich utworów lub wszystkich utworów określonego rodzaju tego samego twórcy mających powstać w przyszłości. Jednakże doktryna prawa autorskiego i orzecznictwo dopuszcza przenoszenie praw do utworów mających powstać w przyszłości, jeżeli tylko nie narusza to zakazu zawierania umowy dotyczącej wszystkich utworów lub wszystkich utworów określonego rodzaju. W praktyce zatem w odniesieniu do współpracy z osobami tworzącymi utwory podlegające prawu autorskiemu występuje więc problem takiego sprecyzowania oznaczenia utworu przyszłego, aby umowa w tym zakresie była skuteczna. W przeciwnym razie w przypadku stworzenia przez członka zespołu Spółki utworu potrzebnego Emitentowi w jego działalności, co do którego to utworu nie zawarto uprzednio umowy, konieczne będzie zawieranie indywidualnej umowy z daną osobą, co jest zależne także od woli tej osoby, a co tym samym może rodzić potencjalny spór na gruncie praw autorskich do danego utworu.

Ryzyka prawa amerykańskiego oraz postępowań w USA i kosztów tych postępowań z uwagi na koncentrację prowadzenia działalności w USA

Emitent uzyskuje przychody ze sprzedaży dokonywanej przez spółkę zależną LiveChat Inc. w USA. Prawo USA w znacznym stopniu nie ma charakteru prawa stanowionego zwłaszcza w zakresie dochodzenia roszczeń wynikających z umów i deliktów. W związku z powyższym nie można całkowicie wykluczyć skierowania przeciwko Emitentowi, a zwłaszcza LiveChat Inc. roszczenia na przykład związanego z nieprawidłowym działaniem systemu LiveChat. W przypadku przegrania takiej sprawy Emitent może być narażony na negatywne konsekwencje finansowe. Ponadto w świetle ustaw zabezpieczających obrót gospodarczy w USA nie można wykluczyć pozwania przez podmiot amerykański bezpośrednio także Emitenta z uznaniem jurysdykcji sądów USA i prawa amerykańskiego. Niezależnie od powyższego prowadzenie takich postępowań wiązać się może dla Emitenta ze znaczącymi kosztami.

Emitent w celu zapobieżenia takiemu ryzyku świadczy usługi na warunkach prezentowanych na jego stronie internetowej, które wyłączają jego odpowiedzialność z tytułu zakłóceń w korzystaniu z systemu LiveChat. Jednakże istnieje ryzyko, że takie wyłączenia w całość lub części mogą się okazać nieskuteczne.

Ryzyko ograniczenia lub wyłączenia odpowiedzialności kontrahentów z umów istotnych

Spółka zależna Emitenta LiveChat Inc. jest stroną umów (zawieranych w drodze procedur internetowych) dotyczących hostingu, rozliczeń, bramki płatności, itp. Dostawcy tych usług w warunkach świadczenia usług dostępnych na ich stronach internetowych wyłączają swoją odpowiedzialność z tytułu nieprawidłowości w działaniu. W związku z czym w przypadku awarii lub innych zakłóceń istnieje ryzyko, że Emitent nie będzie miał możliwości dochodzenia roszczeń odszkodowawczych. Emitent pragnie jednak wskazać, że usługi tego typu są powszechnie dostępne i istnieje łatwość w zakresie migracji do innego usługodawcy. Ponadto Emitent dywersyfikuje usługodawców, zwłaszcza w zakresie ochrony danych.

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Perspektywy rozwoju

Ryzyka związane z działalnością Grupy

Ryzyko podatkowe związane z cenami transferowymi zwłaszcza na gruncie prawa amerykańskiego

Przychody Emitenta pochodzą ze sprzedaży na rzecz spółki zależnej LiveChat Inc., która dalej sprzedaje system LiveChat do końcowych klientów. Przyjęty model współpracy zakłada, że przychody LiveChat Inc. opodatkowane są w USA, a przychody Emitenta w Polsce. Model ten znajduje oparcie w obecnie obowiązującej umowie pomiędzy Polską a USA o unikaniu podwójnego opodatkowania. Nie można jednak wykluczyć, że władze podatkowe USA odmiennie potraktują tę kwestię. Przy przyjęciu, że Emitent posiada zakład, w rozumieniu podatkowym, w USA w skrajnej postaci całość przychodów Emitenta byłaby opodatkowana w USA. Jednak wcale nie jest przesądzone, że całkowite obciążenie podatkowe z tytułu opodatkowania przychodów Emitenta w USA byłoby znacząco wyższe niż to obecne. Jednocześnie w przypadku niekorzystnych rozstrzygnięć organów podatkowych istnieje możliwość odmiennego ukształtowania modelu sprzedaży, w sposób najbardziej odpowiedni także w kontekście opodatkowania.

Instrumenty finansowe w zakresie ryzyka zmiany cen, kredytowego, istotnych zakłóceń przepływów środków pieniężnych oraz utraty płynności finansowej, na jakie narażona jest jednostka

Spółka nie stosuje instrumentów finansowych w celu ograniczenia powyższych ryzyk.

Przyjęte cele i metody zarządzania ryzykiem finansowym, łącznie z metodami zabezpieczenia istotnych rodzajów planowanych transakcji, dla których stosowana jest rachunkowość zabezpieczeń

Spółka nie stosuje rachunkowości zabezpieczeń.

Ryzyko związane z sytuacją makroekonomiczną.

Działalność Spółki uzależniona jest od sytuacji makroekonomicznej panującej na rynkach, na których są lub będą świadczone usługi, w tym przede wszystkim w Stanach Zjednoczonych. Wielkość realizowanej sprzedaży, a pośrednio wyniki finansowe Spółki są uzależnione między innymi od występującego w tych krajach tempa wzrostu gospodarczego, poziomu konsumpcji, polityki fiskalnej i pieniężnej, poziomu inflacji, a także poziomu wydatków na rozwiązania informatyczne.

Aby zminimalizować ryzyko niekorzystnego wpływu wyżej wymienionych czynników na prowadzoną działalność Spółka podejmuje działania w celu zwiększenia swojej konkurencyjności poprzez rozwój technologiczny oferowanego produktu i usług.

Ryzyko związane z rozwojem branży

Globalny rynek SaaS znajduje się na etapie szybkiego rozwoju, co wiąże się z dynamicznymi zmianami usług i produktów dostępnych na rynku, a także wysoką zmiennością branżowych standardów.

W związku z tym istnieje ryzyko, iż Spółka nie będzie w stanie dostosować się do szybkich zmian rynkowych, co może wiązać się z pogorszeniem jego pozycji konkurencyjnej oraz sytuacji finansowej.

Ze względu na zewnętrzny charakter opisywanego zjawiska, Spółka nie jest w stanie aktywnie przeciwdziałać trendom panującym w branży SaaS. Jednocześnie LiveChat może skutecznie dostosowywać swój model biznesowy do panujących w branży trendów. Spółka prowadzi bieżącą obserwację i analizę rynków działalności, dopasowując ofertę oraz strategię rozwoju do oczekiwań użytkowników technologii oraz odkrytych nisz rynkowych, jednocześnie rozwijając opracowany produkt.

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników skonsolidowanych

Rachunek zysków i strat

[PLN]	H1 2018/19	H1 2017/18	Zmiana	Q2 2018/19	Q2 2017/18	Zmiana
Przychody ze sprzedaży	52 095 771	43 613 845	19,4%	26 580 819	22 028 898	20,7%
Koszt własny sprzedaży	8 426 361	7 113 894	18,4%	4 419 096	3 836 429	15,2%
Zysk (strata) brutto ze sprzedaży	43 669 409	36 499 951	19,6%	22 161 722	18 192 469	21,8%
Koszty sprzedaży	4 350 508	3 556 008	22,3%	2 405 148	1 677 161	43,4%
Koszty ogólnego zarządu	4 278 269	2 971 436	44,0%	2 329 892	1 562 852	49,1%
Zysk (strata) ze sprzedaży	35 040 633	29 972 506	16,9%	17 426 683	14 952 456	16,5%
Pozostałe przychody operacyjne	6 001	6 000	0,0%	3 000	3 000	0,0%
Pozostałe koszty operacyjne	4 578	3 223	42,0%	3 131	1 619	93,4%
Zysk (strata) na działalności operacyjnej	35 042 055	29 975 283	16,9%	17 426 551	14 953 836	16,5%
Przychody finansowe	84 631	59 939	41,2%	34 768	33 234	4,6%
Koszty finansowe	79	1 355 920	-100,0%	5	75 687	-100,0%
Zysk (strata) przed opodatkowaniem	35 126 607	28 679 302	22,5%	17 461 314	14 911 382	17,1%
Podatek dochodowy	6 798 217	5 583 326	21,8%	3 359 194	2 888 982	16,3%
Zysk (strata) netto	28 328 390	23 095 976	22,7%	14 102 120	12 022 400	17,3%

Komentarz dotyczący czynników mających wpływ na wyniki finansowe

Podstawowy wpływ na wyniki osiągane przez Grupę ma liczba klientów korzystających z rozwiązania LiveChat. W I półroczu 2018/19 roku finansowego liczba klientów wzrosła o 1.333. Na koniec września 2018 roku liczba klientów wynosiła 25.398, wobec 21.937 rok wcześniej (wzrost o 15,8% r/r).

Istotny wpływ na wynik ma również kurs dolara amerykańskiego, który w raportowanym okresie wynosił średnio 3,64 USD/PLN, w porównaniu do 3,73 USD/PLN w analogicznym okresie ubiegłego roku. Grupa praktycznie wszystkie przychody generuje w USD, podczas gdy większość kosztów realizowana jest w PLN.

Wzrost kosztów ogólnych Zarządu związany jest z wzrostem skali działania Grupy, w tym m.in. zwiększeniem zespołu w związku z realizacją nowych projektów. Pomimo intensywnego wzrostu skali działalności Grupa pracuje nad utrzymaniem wysokiej dyscypliny w zakresie kontroli kosztów.

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników skonsolidowanych

Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

[PLN]	30 września 2018 r.	31 marca 2018 r.	Zmiana
Aktywa trwałe	15 141 073	11 438 626	32,4%
Rzeczowe aktywa trwałe	1 228 279	1 230 790	-0,2%
Wartości niematerialne i prawne	9 661 468	8 462 892	14,2%
Należności długoterminowe	167 690	187 690	-10,7%
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	386 467	313 937	23,1%
Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	3 697 169	1 243 318	197,4%
Aktywa obrotowe	28 315 669	37 204 881	-23,9%
Zapasy	0	0	-
Należności z tytułu dostaw i usług	1 586 099	577 720	174,5%
Pozostałe należności	6 826 259	6 334 169	7,8%
Środki pieniężne i ich ekwiwalenty	19 803 663	30 133 807	-34,3%
Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	99 648	159 186	-37,4%
Aktywa ogółem	43 456 742	48 643 508	-10,7%

W strukturze aktywów dominują aktywa płynne. Wskaźniki płynności pozostają na bardzo wysokim poziomie i zostały przedstawione w tabeli na str. 27.

Poza środkami na rachunkach bankowych, Grupa nie posiada żadnych składników inwestycji i lokat kapitałowych.

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników skonsolidowanych

Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

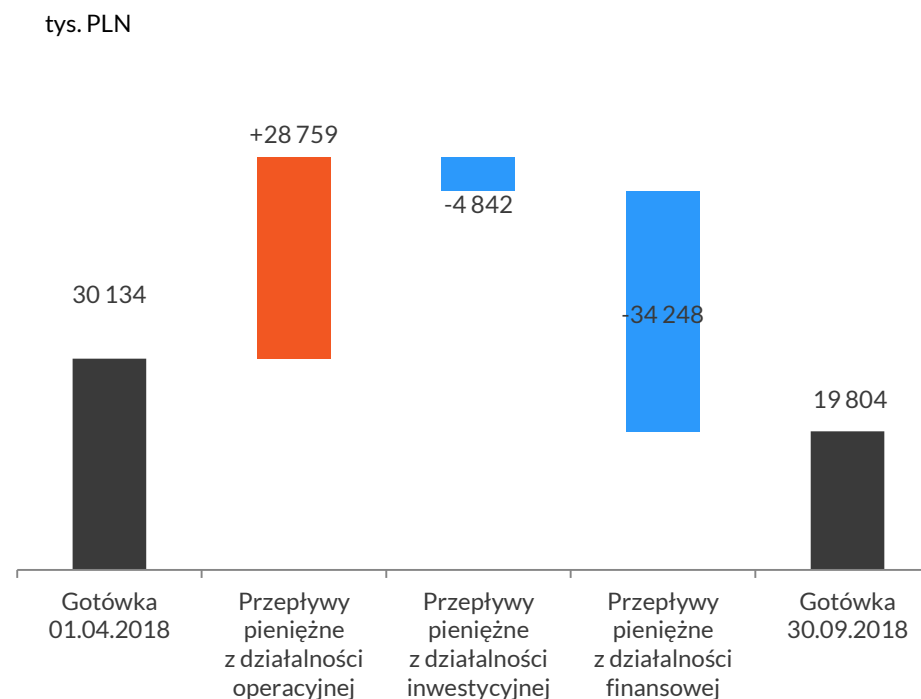
[PLN]	30 września 2018 r.	31 marca 2018 r.	Zmiana
Kapitał (fundusz) własny	39 306 035	45 233 913	-13,1%
Kapitał podstawowy	515 000	515 000	-
Kapitał zapasowy	9 806 990	7 311 156	34,1%
Różnice kursowe z przeliczenia	-81 983	-74 882	9,5%
Wypłacone zaliczki na dywidendę	0	-11 330 000	-100,0%
Niepodzielony wynik z lat ubiegłych	737 638	507 513	45,3%
Zysk (strata) netto roku obrotowego	28 328 390	48 305 126	-41,4%
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	4 150 707	3 409 595	21,7%
Długoterminowe	0	0	-
Krótkoterminowe	4 150 707	3 409 595	21,7%
Zobowiązania z tytułu dostaw i usług	3 450 057	2 807 249	22,9%
Zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego	695 664	602 346	15,5%
Pozostałe zobowiązania	4 986	0	-
Pasywa ogółem	43 456 742	48 643 508	-10,7%

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników skonsolidowanych

Sytuacja pieniężna

[PLN]	H1 2018/19	H1 2017/18	Zmiana
Zysk (strata) brutto	35 126 607	28 679 302	22,5%
Korekty razem, w tym m.in.:	-6 367 192	-6 325 294	0,7%
<i>Amortyzacja</i>	<i>1 653 551</i>	<i>1 140 589</i>	<i>45,0%</i>
<i>Odsetki i udziały w zyskach (dywidendy)</i>	<i>-84 552</i>	<i>-59 691</i>	<i>41,6%</i>
<i>Zmiany w kapitale obrotowym</i>	<i>-793 137</i>	<i>-1 194 192</i>	<i>-33,6%</i>
<i>Podatek dochodowy zapłacony</i>	<i>-7 143 054</i>	<i>-6 212 000</i>	<i>15,0%</i>
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	28 759 415	22 354 007	28,7%
Otrzymane odsetki	-4 926 611	-2 338 210	110,7%
Wydatki na nabycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	84 552	59 691	41,6%
Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej	-4 842 059	-2 278 519	112,5%
Dywidendy wypłacone	-34 247 500	-36 307 500	-5,7%
Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej	-34 247 500	-36 307 500	-5,7%
Przepływy pieniężne netto razem	-10 330 144	-16 232 012	-36,4%
Środki pieniężne na początek okresu	30 133 807	34 749 564	-13,3%
Środki pieniężne na koniec okresu	19 803 663	18 517 552	6,9%



Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników skonsolidowanych

Polityka dywidendy

Zgodnie z aktualną polityką dywidendy, opisaną w Prospekcie Emisyjnym Spółki, Zarząd LiveChat Software S.A. zarekomendował Walnemu Zgromadzeniu wypłatę całości zysku za poprzedni rok obrotowy w formie dywidendy.

Prognoza finansowa Grupy

Zarząd spółki nie opublikował prognoz finansowych na rok obrotowy 2018/19.

Czynniki mogące mieć wpływ na osiągnięte wyniki finansowe w kolejnych okresach

Najważniejsze czynniki wpływające na wyniki finansowe osiągnięte przez Grupę LiveChat Software:

- Liczba klientów korzystających z rozwiązania LiveChat, wybrane przez nich plany abonamentowe oraz liczba wykupionych stanowisk.
- Kurs USDPLN – Grupa realizuje przychody w dolarze amerykańskim, jednocześnie ponosi koszty działalności zarówno w dolarze amerykańskim, jak i polskim złotym.
- Rozwój sytuacji ekonomicznej i gospodarczej na globalnym rynku, w szczególności na rynku amerykańskim.
- Sytuacja na globalnym rynku e-commerce.
- Zapotrzebowanie i stopień korzystania przez firmy z rozwiązań typu live chat.
- Działania firm oferujących konkurencyjne rozwiązania.
- Zmiany w funkcjonowaniu oraz cykliczność kanałów pozyskiwania klientów.
- Wprowadzenie na rynek nowych produktów, ewentualny sukces ich komercjalizacji oraz szybkość pozyskiwania nowych klientów dla tych rozwiązań.

Podstawowe wskaźniki*

W I półroczu roku finansowego 2018/19 podstawowe czynniki finansowe Grupy kształtowały się następująco:

Rentowność sprzedaży brutto wyniosła 83,8%, rentowność EBITDA 70,4%, rentowność na działalności operacyjnej (EBIT) 67,3% a rentowność netto 54,4%.

W tym okresie rentowność kapitałów własnych (ROE) wyniosła 86,5% a rentowność aktywów (ROA) 80,8%.

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

	H1 2018/19	H1 2017/18
Rentowność sprzedaży brutto	83,8%	83,7%
Rentowność EBITDA	70,4%	71,3%
Rentowność operacyjna	67,3%	68,7%
Rentowność netto	54,4%	53,0%
Rentowność kapitałów własnych	136,2%	150,3%
Rentowność aktywów	123,2%	137,9%
Wskaźnik płynności bieżącej	6,8	8,9
Wskaźnik płynności szybkiej	6,8	8,9
Wskaźnik płynności gotówkowej	4,8	6,6

* Definicje wskaźników zamieszczone zostały na str. 37

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników jednostkowych

Rachunek zysków i strat

[PLN]	H1 2018/19	H1 2017/18	Zmiana
Przychody ze sprzedaży	52 095 770,81	43 613 844,69	19,4%
Koszt własny sprzedaży	8 804 415,35	6 880 212,26	28,0%
Zysk (strata) brutto ze sprzedaży	43 291 355,46	36 733 632,43	17,9%
Koszty sprzedaży	4 447 712,57	3 556 008,25	25,1%
Koszty ogólnego zarządu	4 299 473,30	2 971 436,31	44,7%
Zysk (strata) ze sprzedaży	34 544 169,59	30 206 187,87	14,4%
Pozostałe przychody operacyjne	6 000,72	6 000,00	0,0%
Pozostałe koszty operacyjne	4 578,08	3 223,05	42,0%
Zysk (strata) na działalności operacyjnej	34 545 592,23	30 208 964,82	14,4%
Przychody finansowe	462 684,62	59 938,51	671,9%
Koszty finansowe	78,86	1 704 292,51	-100,0%
Zysk (strata) przed opodatkowaniem	35 008 197,99	28 564 610,82	22,6%
Podatek dochodowy	6 792 950,09	5 583 325,64	21,7%
Zysk (strata) netto	28 215 247,90	22 981 285,18	22,8%

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników jednostkowych

Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

[PLN]	30 września 2018 r.	31 marca 2018 r.	Zmiana
Aktywa trwałe	15 142 728,98	11 440 282,75	32,4%
Wartości niematerialne i prawne	9 661 468,38	8 462 891,50	14,2%
Rzeczowe aktywa trwałe	1 228 278,66	1 230 790,14	-0,2%
Należności długoterminowe	167 690,00	187 690,00	-10,7%
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	1 656,46	1 656,46	0,0%
Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	4 083 635,48	1 557 254,65	162,2%
Aktywa obrotowe	27 409 221,48	36 493 657,40	-24,9%
Zapasy	96 427,75	84 902,34	13,6%
Należności krótkoterminowe	13 319 000,98	7 623 517,71	74,7%
Inwestycje krótkoterminowe, w tym:	13 894 144,55	28 626 051,09	-51,5%
<i>Środki pieniężne i ich ekwiwalenty</i>	<i>13 894 144,55</i>	<i>28 626 051,09</i>	<i>-51,5%</i>
Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	99 648,20	159 186,26	-37,4%
Aktywa ogółem	42 551 950,46	47 933 940,15	-11,2%

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników jednostkowych

Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

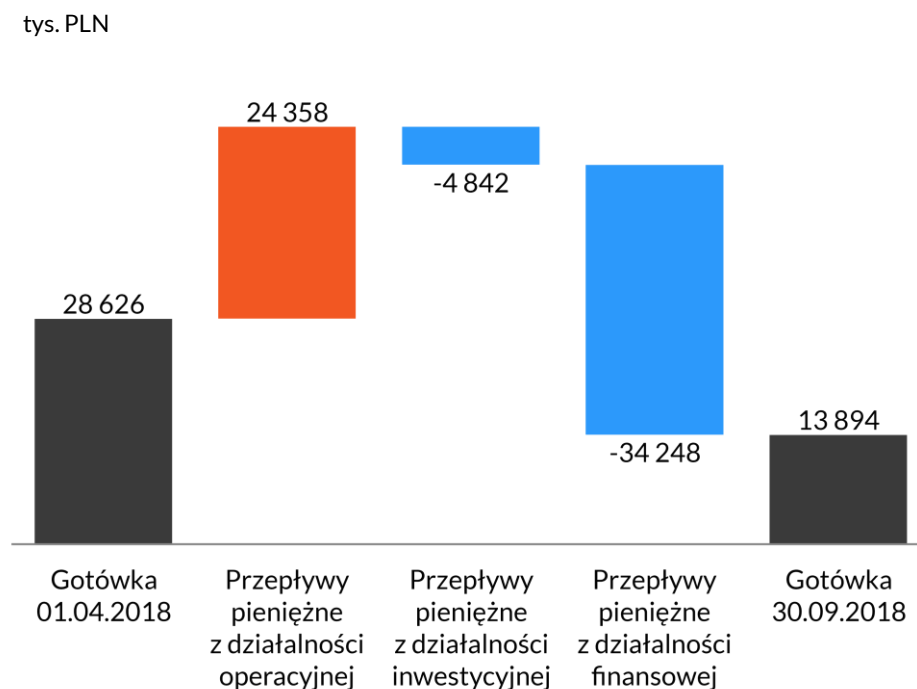
[PLN]	30 września 2018 r.	31 marca 2018 r.	Zmiana
Kapitał (fundusz) własny	38 537 237,86	44 569 489,96	-13,5%
Kapitał podstawowy	515 000,00	515 000,00	0,0%
Kapitał zapasowy	9 806 989,96	7 311 156,47	34,1%
Niepodzielony wynik z lat ubiegłych	0,00	0,00	-
Zysk (strata) netto roku obrotowego	28 215 247,90	48 073 333,49	-41,3%
Odpisy z zysku netto w ciągu roku obrotowego	0,00	-11 330 000,00	-100,0%
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	4 014 712,60	3 364 450,19	19,3%
Długoterminowe	0,00	0,00	-
Krótkoterminowe	2 063 450,72	1 712 150,20	20,5%
Zobowiązania z tytułu dostaw i usług	1 362 800,84	1 109 804,34	22,8%
Zobowiązania z tytułu podatków, ceł, ubezpieczeń i innych świadczeń	695 663,66	602 345,86	15,5%
Pozostałe zobowiązania	4 986,22	0,00	-
Rozliczenia Międzyokresowe	1 951 261,88	1 652 299,99	18,1%
Pasywa ogółem	42 551 950,46	47 933 940,15	-11,2%

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników jednostkowych

Sytuacja pieniężna

[PLN]	H1 2018/19	H1 2017/18	Zmiana
Zysk (strata) netto	28 215 247,90	22 981 285,18	22,8%
Korekty razem, w tym:	-3 857 595,68	-147 547,09	2 514,5%
<i>Amortyzacja</i>	1 653 550,61	1 140 587,20	45,0%
<i>Odsetki i udziały w zyskach (dywidendy)</i>	-84 551,82	-59 691,11	41,6%
<i>Zmiana stanu zapasów</i>	-11 525,41	-20 778,59	-44,5%
<i>Zmiana stanu należności</i>	-6 124 869,53	-1 148 532,79	433,3%
<i>Zmiana stanu zobowiązań krótkoterminowych, z wyjątkiem pożyczek i kredytów</i>	351 300,52	-35 528,73	-1 088,8%
<i>Zmiana stanu rozliczeń międzyokresowych</i>	358 499,95	-23 603,07	-1 618,9%
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	24 357 652,22	22 833 738,09	6,7%
Otrzymane odsetki	84 551,82	59 691,11	41,6%
Wydatki na nabycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	4 926 610,58	2 338 210,48	110,7%
Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej	-4 842 058,76	-2 278 519,37	112,5%
Dywidendy wypłacone	34 247 500,00	36 307 500,00	-5,7%
Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej	-34 247 500,00	-36 307 500,00	-5,7%
Przepływy pieniężne netto razem	-14 731 906,54	-15 752 281,28	-6,5%
Środki pieniężne na początek okresu	28 626 051,09	33 563 749,39	-14,7%
Środki pieniężne na koniec okresu	13 894 144,55	17 811 468,11	-22,0%



Informacje o akcjach i akcjonariacie

Struktura kapitału zakładowego

Na dzień sporządzenia raportu na kapitał zakładowy Spółki składało się 25.750.000 (dwadzieścia pięć milionów siedemset pięćdziesiąt tysięcy) wyemitowanych i w pełni opłaconych akcji zwykłych na okaziciela w tym: 25.000.000 (dwadzieścia pięć milionów) akcji serii A i 750.000 (siedemset pięćdziesiąt tysięcy) akcji serii B. Wartość nominalna każdej akcji Spółki wynosi 0,02 (dwa grosze) zł.

Zmiany w strukturze akcjonariatu

W trakcie I półrocza roku finansowego 2018/19 doszło do następujących zmian w strukturze znaczących akcjonariuszy Spółki:

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

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

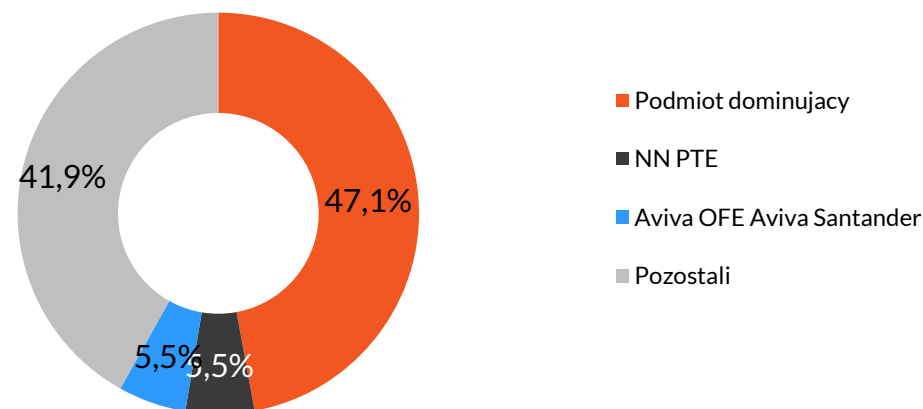
Struktura akcjonariatu

Akcjonariusz	Liczba akcji i głosów na WZ	Udział w głosach na WZ
Nationale-Nederlanden PTE	1 425 000	5,53%
Aviva OFE Aviva Santander	1 411 167	5,48%
Porozumienie akcjonariuszy – Podmiot dominujący, w tym powyżej 5 proc:	12 129 282	47,10%
Mariusz Ciepy	4 010 000	15,57%
Maciej Jarzębowski	3 010 000	11,69%
Jakub Sitarz	3 010 000	11,69%
Pozostali	10 784 551	41,88%
RAZEM	25 750 000	100,00%

Niektórzy Akcjonariusze zawarli porozumienie co do wspólnego głosowania:

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

Stan na 30 września 2018 r. i 26 listopada 2018 r.



Władze Grupy Kapitałowej

Skład osobowy Zarządu Spółki

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

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

W trakcie I półrocza 2018/19 roku obrotowego nie zaszły żadne zmiany w składzie Zarządu.

Mariusz Ciepły jest jednym z założycieli i głównych akcjonariuszy spółki LiveChat Software. Funkcję Prezesa Zarządu pełni od 2010 r. Posiada wykształcenie wyższe (z tytułem magistra inżyniera informatyki), ukończył informatykę (specjalizacja: inżynieria systemów informatycznych) na Wydziale Elektroniki Politechniki Wrocławskiej we Wrocławiu. Jest też członkiem rad nadzorczych spółek Time Solutions sp. z o.o. oraz Wakepark S.A.

Urszula Jarzębowska od 2010 r. pełni funkcję Członka Zarządu LiveChat Software S.A. Ze spółką jest związana od 2002 r. Posiada wykształcenie wyższe magisterskie, ukończyła Uniwersytet Ekonomiczny im. Oskara Langego we Wrocławiu na Wydziale Gospodarki Narodowej, gdzie pracę magisterską obroniła w Katedrze Rachunkowości i Controlingu Przedsiębiorstw. W trakcie pracy zawodowej ukończyła także studia podyplomowe na kierunku Controling w Wyższej Szkole Bankowej we Wrocławiu oraz na kierunku Międzynarodowe Standardy Rachunkowości (MSR/MSSF) na Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie. Doświadczenie zbierała m.in. w firmach Bankier.pl oraz Internet Works.

Wysokość wynagrodzeń

Wynagrodzenie osób wchodzących w skład Zarządu LiveChat Software S.A. pobierane w okresie od 1 kwietnia 2018 r. do 30 września 2018 r., obejmuje również premię przyznaną przez Radę Nadzorczą uchwałą z dnia 26 października 2018 r. za pracę Zarządu oraz wyniki Spółki w 2017/18 r. obr.

Nazwisko i imię	Funkcja	Wynagrodzenie podstawowe	Wynagrodzenie dodatkowe
Mariusz Ciepły	Prezes Zarządu	108 000	217 000
Urszula Jarzębowska	Członek Zarządu	72 000	100 000
RAZEM	-	180 000	317 000



Władze Grupy Kapitałowej

Skład osobowy Rady Nadzorczej

W trakcie I półrocza 2018 roku finansowego nie zaszły żadne zmiany w składzie Rady Nadzorczej, na dzień 30 września 2018 r. skład Rady Nadzorczej LiveChat Software S.A. wyglądał następująco:

Imię i nazwisko	Funkcja
Maciej Jarzębowski	Przewodniczący Rady Nadzorczej
Marcin Mańdziak	Członek Rady Nadzorczej
Jakub Sitarz	Członek Rady Nadzorczej
Marta Ciepła	Członek Rady Nadzorczej
Michał Markowski	Członek Rady Nadzorczej

Maciej Jarzębowski posiada wykształcenie średnie (technik zbiorowego żywienia). Ukończył Technikum Gastronomiczne we Wrocławiu. W latach 1999 – 2001 pełnił funkcję Prezesa Zarządu w spółce Bankier.pl, w okresie 2001-2006 był Prezesem Zarządu spółki Internet Works. Do 2010 r. pełnił funkcję Prezesa Zarządu w LiveChat Software S.A.

Jakub Sitarz posiada wykształcenie wyższe magisterskie. Ukończył Informatykę na Wydziale Elektroniki Politechniki Wrocławskiej we Wrocławiu. Pełni funkcję kluczowego doradcy do spraw technologii.

Marta Ciepła jest absolwentką Uniwersytetu Przyrodniczego we Wrocławiu oraz studiów podyplomowych z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi. Od ponad dziesięciu lat związana rynkiem IT w zakresie rekrutacji i selekcji kadry IT. HR manager odpowiedzialny za doradztwo w zakresie budowania zespołów poszczególnych działów spółki.

Michał Markowski jest absolwentem Politechniki Wrocławskiej, gdzie ukończył równolegle informatykę oraz zarządzanie finansami. Na tej uczelni uzyskał również doktorat z dziedziny Informatyki. Uzyskał międzynarodowe kwalifikacje z dziedziny finansów – ACCA.

Karierę zawodową zaczynał w 2003 roku prowadząc własny biznes i tworząc autorskie oprogramowanie do zarządzania szkołami. W latach 2007 – 2010 był odpowiedzialny w firmie InsERT za tworzenie oprogramowania finansowo – kadrowego dla małych i średnich firm. W Deloitte, w latach 2010 – 2012 prowadził projekty z dziedziny modelowania finansowego i due diligence. Następnie od maja 2012 doradzał Ministrowi Skarbu Państwa m.in. przy projekcie konsolidacji sektora chemicznego (powstanie Grupy Azoty) oraz tworzył Program Inwestycje Polskie (obecnie Polski Fundusz Rozwoju). W latach 2014 – 2016 odpowiedzialny za strategię Giełdy Papierów Wartościowych. Od października 2016 prowadzi transakcje M&A w ProService Finteco.

Michał Markowski spełnia kryteria niezależnego Członka Rady Nadzorczej.

Marcin Mańdziak posiada wykształcenie wyższe magisterskie. Jest absolwentem Prawa na Wydziale Prawa Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego. Od 10 lat związany z rynkiem kapitałowym. Był współtwórcą oraz długoletnim wiceprezesem zarządu M.W. Trade S.A., która jako pierwsza przeniosła notowania z rynku Newconnect na rynek główny GPW. Od 2013 roku prezes i główny akcjonariusz EFM S.A. Jednocześnie prowadzi firmę Arandela Marcin Mandziak, świadczącą usługi doradcze. Członek Rady Nadzorczej Venture Incubator SA. Marcin Mańdziak spełnia kryteria niezależnego Członka Rady Nadzorczej.

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

Imię i nazwisko	Funkcja
Maciej Jarzębowski	Przewodniczący Rady Nadzorczej
Jakub Sitarz	Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej
Marcin Mańdziak	Członek Rady Nadzorczej
Marta Ciepła	Członek Rady Nadzorczej
Michał Markowski	Członek Rady Nadzorczej

Akcje w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących

Poniższa tabelka przedstawia liczbę akcji będących w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących na dzień przekazania raportu.

Imię i nazwisko	Funkcja	Liczba akcji
Mariusz Ciepły	Prezes Zarządu	4 010 000
Urszula Jarzębowska	Członek Zarządu	1 210 250
Maciej Jarzębowski	Przewodniczący Rady Nadzorczej	3 010 000
Jakub Sitarz	Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej	3 010 000

Oświadczenie Zarządu

Wrocław, 26 listopada 2018 r.

Niniejsze sprawozdanie finansowe grupy kapitałowej LiveChat Software za I półrocze roku finansowego zakończonego w dniu 30 września 2018 r. zostało zatwierdzone w dniu 26 sierpnia 2018 r.



Prezes Zarządu Mariusz Ciepły



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska

Wrocław, 26 listopada 2018 r.

Niniejsze sprawozdanie finansowe LiveChat Software S.A. za I półrocze roku finansowego zakończonego w dniu 30 września 2018 r. zostało zatwierdzone w dniu 26 listopada 2018 r.



Prezes Zarządu Mariusz Ciepły



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska

Oświadczenie Zarządu

Oświadczenie o rzetelności sporządzenia sprawozdania finansowego

Wrocław, 26 listopada 2018 r.

Oświadczenie Zarządu w sprawie rzetelności sporządzenia półrocznego skróconego sprawozdania finansowego LiveChat Software S.A. za okres zakończony 30 września 2018 r.

Zarząd LiveChat Software S.A. oświadcza, iż wedle jego najlepszej wiedzy, jednostkowe sprawozdanie finansowe LiveChat Software S.A. za okres sześciu miesięcy zakończonych w dniu 30 września 2018 r. i dane porównywalne sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości.

Zarząd oświadcza także, iż zaprezentowane dane odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Grupy oraz jej wynik finansowy.

Zarząd oświadcza także, iż półroczne sprawozdanie z działalności Spółki zawiera prawdziwy obraz rozwoju i osiągnięć oraz sytuacji Spółki, w tym opis podstawowych zagrożeń i ryzyka.



Prezes Zarządu Mariusz Cieply



Członek Zarządu Urszula Jarzebowska

Wrocław, 26 listopada 2018 r.


Oświadczenie Zarządu w sprawie rzetelności sporządzenia półrocznego skróconego sprawozdania finansowego grupy kapitałowej LiveChat Software za okres zakończony 30 września 2018 r.

Zarząd LiveChat Software oświadcza, iż wedle jego najlepszej wiedzy, skonsolidowane sprawozdanie finansowe grupy kapitałowej LiveChat Software za okres sześciu miesięcy zakończonych w dniu 30 września 2018 r. i dane porównywalne sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości.

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



Prezes Zarządu Mariusz Cieply



Członek Zarządu Urszula Jarzebowska

Słowniczek pojęć

Wskaźniki finansowe oraz pojęcia i skróty branżowe

Wskaźnik		Wyszczególnienie
EBITDA	=	Zysk (strata) operacyjny + amortyzacja
Rentowność sprzedaży brutto	=	$\frac{\text{Zysk brutto ze sprzedaży}}{\text{Przychody ze sprzedaży netto}}$
Rentowność operacyjna	=	$\frac{\text{Zysk (strata) operacyjny}}{\text{Przychody ze sprzedaży netto}}$
Rentowność EBITDA	=	$\frac{\text{EBITDA}}{\text{Przychody ze sprzedaży netto}}$
Rentowność netto	=	$\frac{\text{Zysk (strata) netto okresu sprawozdawczego}}{\text{Przychody ze sprzedaży netto}}$
Rentowność kapitału własnego (ROE)	=	$\frac{\text{Zysk (strata) netto za ostatnie 12 miesięcy}}{\text{Kapitał własny}}$
Rentowność aktywów (ROA)	=	$\frac{\text{Zysk (strata) netto za ostatnie 12 miesięcy}}{\text{Aktywa całkowite}}$
Wskaźnik płynności bieżącej	=	$\frac{\text{Aktywa obrotowe}}{\text{Zobowiązania krótkoterminowe}}$
Wskaźnik płynności szybkiej	=	$\frac{\text{Aktywa obrotowe} - \text{Zapasy}}{\text{Zobowiązania krótkoterminowe}}$
Wskaźnik płynności gotówkowej	=	$\frac{\text{Środki pieniężne i ich ekwiwalenty}}{\text{Zobowiązania krótkoterminowe}}$



LiveChat