

## **LCS Group: de stand van zaken eind 2020**

Het jaar is inmiddels bijna ten einde, een goed moment om terug te kijken op de ontwikkelingen van de achterliggende periode en wat dit betekent voor de toekomst.

### **Conversation24**

De tot nu toe opgehaalde gelden zijn tot op heden voornamelijk aangewend om het development team uit te breiden, waardoor de ontwikkeling van onze software in hoger tempo kan plaatsvinden. Tegelijk met deze versnelling hebben wij meerdere internationale partners reeds aan ons gebonden. Onze conversational commerce oplossing transformeert steeds meer naar een Ecosysteem / Cpaas platform, waarover later meer. De eco systeem partners maken gebruik van elkaars expertise en klantenbase met ons platform als verbindende factor, iets waar we bijzonder trots op zijn.

Dit is een nieuwe strategie en daarmee een nieuwe manier van denken, waarbij ook een nieuwe naam past: LiveChat Service wordt Conversation24.

### **Internationale partners**

Onder deze nieuwe, meer internationale, naam hebben we in 2020 5 partnerships getekend, met stuk voor stuk leidende bedrijven op hun eigen vakgebied: Adyen (payments), LINK Mobility (Channel Vendor), KeyReply (AI) en BigCommerce (e-commerce platform). En zijn er vergevorderde gesprekken gaande met 10 andere waarvoor bij meerdere een NDA geldt. Helaas kunnen wij, om onze mogelijke concurrenten niet slimmer te maken, niet verder op deze toekomstige partnerships in gaan maar kunnen wij melden dat het in alle gevallen gaat om vooraanstaande partijen binnen hun vakgebied die complementair aan de andere partners zijn. Samen met deze partners transformeert ons platform naar een all-in-one oplossing voor 'Communicatie as a Service' met toevoeging van o.a. AI, payments en chatbots.

### **Corona**

Corona heeft zeker invloed gehad op onze organisatie. Onze automotive en reis klanten hebben het zwaar. Wij hebben daarom gekozen onze organisatie nog 'leaner en meaner' te maken. Dit betekende sluiting van kantoren, omdat mensen inmiddels thuis werken, dit heeft geresulteerd in een mooie kostenbesparing. Daarnaast hebben we de keuze gemaakt onze marketingactiviteiten voor derden af te bouwen en meer in te zetten op de internationale partnerships. Deze partnerships zijn met partijen die jaren trackrecord hebben en een grote klantenbase waarop ze ons platform wereldwijd (vaak in 'whitelabel', onder eigen naam) gaan verkopen in 2021.

### **Verkoopsucces**

Dat deze benadering effectief is, waarbij wij onze techniek ter beschikking stellen aan partnerships met relevante 'best practice' companies, blijkt wel uit het feit dat we de afgelopen periode op basis van het zo gecreëerde totaalaanbod een aantal nieuwe klanten hebben kunnen aansluiten, waaronder verzekeraars A.S.R. en Allianz.

## Goede basis

Om de organisatie in te richten op het te verwachten verkoopvolume, is inmiddels een herstructurering in gang gezet van met name de marketing en salesfuncties. Hierbij zetten wij vooral in op sturende capaciteit richting onze partners en interne ondersteuning in het onboarding proces. Vroeg in het nieuwe jaar verwachten wij hiermee de basis te hebben gelegd voor een gecontroleerde, exponentiële groei in 2021.

December 2020,

Nick Blom  
CEO LCS Group

\*\*\*

Enkele cijfers:

Prognose geconsolideerde omzet LCS Group 2020: € 2.475.000,-

Prognose groepsresultaat: € 190.000,-

Prognose omzetverhouding per product:

2020: chat 62%, marketing 7%, software 31%

2019: chat 56%, marketing 23%, software 21%