

LCS Group: half jaar bericht januari - juni 2021

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

Ontwikkeling platform

De afgelopen periode is het development team uitgebreid naar 26 ontwikkelaars waardoor het platform steeds sneller kan worden ontwikkeld en uitgebreid. Om voorbereid te zijn op de geplande schaalgrootte zijn de servers verhuisd naar Amazon Web Services, een partner die beter past bij de ambities van Conversation24. In het platform zelf zijn verschillende koppelingen tot stand gebracht met onder meer Video Chat en WhatsApp Business, wat het gebruik extra interessant maakt voor met name partijen die zoeken naar één oplossing voor alle conversational vraagstukken.

Internationale partners

Samen met onze partners hebben we een nieuwe strategie ingezet om klanten aan ons platform te binden door de combinatie te maken met WhatsApp Business. WhatsApp Business is op dit moment wereldwijd het snelst ontwikkelende kanaal en zorgt voor een versnelling in het aantal aansluitingen op het Conversation24 platform. In juni van 2021 zijn in één week ruim 130 klanten aangesloten, wat een goede start is om deze strategie verder uit te bouwen. Daarnaast is er zowel vanuit de Verenigde Staten als Azië interesse tot verregaande samenwerking. Samen met de al bestaande Europese contacten betekent dit dat Conversation24 de stap zal kunnen maken naar een wereldwijde schaal.

Terugkerende klanten

Naast het aansluiten van nieuwe klanten op het platform keren inmiddels ook eerdere klanten terug die naar aanleiding van de Covid-19 situatie de dienstverlening hebben verminderd of stopgezet. De verwachting is dat ook de komende periode met name klanten uit de Automotive en Reisbranche weer zullen gaan opschalen. Bovendien zal ook meteen deze klanten het huidige totaalaanbod worden aangeboden, waardoor in potentie gebruik zal worden gemaakt van meer contactkanalen dan voorheen, wat de omzet ten goede zal komen, zowel op software vlak als op het gebied van chat bemanning.

Goede basis voor expansie

De uitbreidingen op het platform, de voortgang van de samenwerkingsverbanden en interesse vanuit andere bedrijven voor de software en de toekomstige ontwikkeling daarvan, zorgen samen met het heractiveren van bestaande klanten en het toevoegen van nieuwe klanten voor een goede basis voor groei in de tweede helft van 2021. Om die groei mede vorm te geven worden extra medewerkers geworven om Conversation24 vanuit verschillende disciplines verder op de kaart te zetten.

Juli 2021,

Nick Blom
CEO LCS Group

Enkele cijfers:

Toename development team 2e helft 2021: +5 FTE

Toename Chat Team 2e helft 2021: +4 FTE

Toename sales 2e helft 2021: +3 FTE

Prognose toename aantal klantaansluitingen software: 2021: 500%

Prognose omzetverhouding per product:

2021: chat 67%, marketing 1%, software 32%

2020: chat 67%, marketing 8%, software 25%

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