

LCS Group: half jaar bericht juli - december 2021

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.

Het platform

De afgelopen periode is het development team uitgebreid naar 30 ontwikkelaars, waaronder met name ook software testers. Hierdoor zijn de afgelopen periode in hoog tempo verbeteringen van, en toevoegingen aan, het platform opgeleverd. Een van de uitspringende nieuwe features is de mogelijkheid van een videochat te kunnen starten. De komende maand zullen nog 5 ontwikkelaars worden toegevoegd om het tempo nog verder te verhogen. De server transitie naar Amazon Web Services is vrijwel geheel voltooid en bevindt zich momenteel in de optimalisatiefase. Tegelijkertijd is de Conversation24 website ingericht voor het zelfstandig afsluiten en automatisch onboarden van klanten, waardoor naast maatwerktrajecten, ook de klant zelf naar eigen behoefte snel en laagdrempelig kan beschikken over de Conversation24 software. Vroeg in het nieuwe jaar zullen 4 grote nieuwe features worden uitgerold: een eigen gebouwde chatbot, een mobile app, een shopping cart integratie en lead automation via messaging.

Internationale partners

De ingezette strategie om klanten aan ons platform te binden door de combinatie te maken met WhatsApp Business begint zijn vruchten af te werpen. Deze maand wordt bij wijze van pilot een groot aantal bedrijven benaderd in de Spaanse en Engelse markt om hen de voordelen van het gebruik van het Conversation24 platform te tonen. De interesse lijkt veelbelovend en zal een opmaat zijn om deze werkwijze, die via een internationale sales partner loopt, grootschalig uit te rollen in het nieuwe jaar. Om de investering die hiermee gemoeid gaat separaat te kunnen zien van eerdere investeringen, vinden op dit moment verkennende gesprekken plaats om specifiek voor dit doel extra gelden aan te trekken.

De organisatie

In lijn met de ontwikkeling naar aanbieder van 1 sterk breed platform zullen de verschillende werkmaatschappijen onder LCS Group, welke nu ook al onder de naam Conversation24 opereren, per 1 januari 2022 fuseren tot 1 juridische entiteit onder de naam Conversation24. Dit zal de bedrijfsstructuur compacter maken en meer duidelijkheid en synergie opleveren.

Mede ingegeven door de heersende COVID-19 maatregelen en de veranderende werkplek behoefte die hiervan het gevolg is, is de huur van de laatste twee kantoren, Rotterdam en Berlijn, opgezegd en wordt er uitgekeken naar nieuwe kantooruimte, welke meer als hub zal functioneren tussen thuis- en kantoorwerkers.

Om de focus volledig te leggen op de ontwikkeling en uitbating van het platform zijn de marketingactiviteiten voor derden inmiddels volledig gestopt, wat in eerste instantie weliswaar een negatieve invloed heeft op de omzet, maar wel al op korte termijn meer focus en efficiency oplevert.

Het nieuwe jaar

Ondanks de steeds weer oploeiende COVID-19 pandemie en de onzekerheid die dit met zich meebrengt, zien we op dit moment dat steeds meer klanten opnieuw contact zoeken, na zich in eerste instantie terughoudender op te stellen. Na een periode van stabilisatie zien we nu dan ook weer een groei. In het nieuwe jaar zullen we extra nadruk leggen op het heraansluiten van voormalige klanten en het uitbreiden van de dienstverlening bij bestaande relaties. Dit naast het internationaal uitrollen van het platform in combinatie met WhatsApp Business en de nieuwe mogelijkheden die dit biedt voor toekomstige toepassingen. Tussen de nieuw aangesloten klanten in December zitten mooie namen als Van den Assem en Milieu Service Nederland. Tegelijk wordt een pilot opgezet voor Schoonenberg Hoorcomfort.

December 2021,

Nick Blom
CEO LCS Group

Prognose omzetverhouding per product:

2022: chat 65%, marketing 0%, software 35%
2021: chat 67%, marketing 1%, software 32%
2020: chat 67%, marketing 8%, software 25%
2019: chat 56%, marketing 23%, software 21%