



# Conversation24

## Notulen van de Vergadering van Obligatiehouders van Conversation24

Datum: 8 april 2022, 15.00 -16.00 uur

Locatie: Zoom videoconference

Aanwezig:

- 10 beleggers
- Nick Blom – CEO Conversation24
- Marc Bos - NPEX
- Stephan van de Vusse - Stichting Obligatiehoudersbelangen, voorzitter en notulist van de vergadering

### 1. Opening

De heer Van de Vusse opent de 1<sup>e</sup> obligatiehoudervergadering van Conversation24. Conversation24 (voorheen LiveChat Service) is de bedrijfsnaam. LCS Group B.V. is de uitgevende instelling van de obligaties en de holding maatschappij van Conversation24. Er zijn voor de vergadering geen schriftelijke stukken of vragen van obligatiehouders binnengekomen.

### 2. Presentatie Conversation24

De heer Blom heeft de aanwezigen van harte welkom. Hij geeft aan dat dit zijn 7<sup>e</sup> presentatie van de dag is. Hij is deze periode bijna fulltime bezig met de verkoop van het nieuwe product waarover later in de vergadering meer.

#### *Financieel verslag 2020*

De jaarrekening 2020 laat een omzet daling zien van € 2,91 in 2019 naar € 2,27 miljoen in 2022 te wijten aan de pandemie. Met name reisorganisaties hebben destijds hun contracten opgezegd. Conversation24 heeft relatief makkelijk opzegbare contracten, omdat men overtuigd is van de eigen kracht. Ook heeft men er voor gekozen om klanten die in stress situatie zaten niet altijd aan contracten te houden om goodwill te behouden, zodat klanten terugkomen na de pandemie. Over 2020 is een winstje voor belasting overgebleven van € 562,- na belasting.

#### *Ontwikkeling en resultaten 2021*

In 2021 heeft het bedrijf het businessmodel ingrijpend gewijzigd. Het bedrijf bestond uit drie onderdelen: 1) chatservices, 2) software en 3) marketing voor derden. Men is gestopt met onderdeel

marketing voor derden en alle effort gezet op software ontwikkeling. Hiermee is tijdelijk de omzet verlaagd om daarna te kunnen versnellen (zie ontwikkeling 2022).



De vaste huurkosten in Rotterdam zijn met ca. € 6.500/maand significant verlaagd door gebruik te maken van een breakoptie in huurcontract op de Westblaak en een nieuw, kleiner huurpand te betrekken aan de Botersloot.

Uit de concept cijfers 2021 komt naar voren dat de jaaromzet € 1,7 miljoen bedraagt met een verlies van € 59k.

### *Ontwikkelingen 2022*

De belangrijkste ontwikkeling is de software ontwikkeling die Conversation24 heeft gedaan ten aanzien van Whatsapp. De heer Blom geeft een productpresentatie. Men heeft de volledige customer journey in WhatsApp ontworpen en ontwikkeld. Van het chatten met een chat operator, tot het plaatsen van het product in je winkelwagen, en uiteindelijk tot het afronden van de betaling. Hiermee is een zeer interessant verkoopkanaal voor bedrijven ontstaan gezien de omvang van Whatsapp (2 miljard mensen) het marktaandeel van Whatsapp bij consumenten (80%) en hoge percentage van berichten die worden geopend (98%). Voor de betaalfunctionaliteit is een overeenkomst met Tikkie gesloten die actief door ABN Amro wordt gepromoot en recent is men ook met Ayden rondgekomen zodat men ook in het buitenland dit kan aanbieden. Volgens een ABN accountmanager is mogelijk zelfs sprake van een zogeheten “unicorn”. Het bedrijf praat met vele nationale en internationale bedrijven en de interesse is zeer groot, aldus de heer Blom die enkele global brands noemt waarmee men in gesprek is. Het verdienmodel bestaat uit licentiekosten en een kickback op de betaling. Dat laatste onderdeel is groeiende en zal de overhand krijgen.

Een obligatiehouder vraagt hoe men verwacht de grote groei te gaan bemensen. De heer Blom geeft aan dat de ICT ontwikkelaars uit vele landen komen zoals Egypte, Oekraïne, Spanje en andere landen. Met de ontwikkelaars uit dat laatste land is nauw contact en deze bevinden zich in de “veilige” gebieden, aldus de heer Blom. Het personeelsrisico bij de ontwikkelaars is in het algemeen beperkt. Moeilijker gezien de groei is het bemensen van de chat services. Hierin moet blijvend effort worden gestoken.

### **3. Rondvraag en sluiting**

De heer Van de Vusse concludeert dat Conversation24 een heel kansrijke maar ook spannende periode tegemoet gaat, omdat de aard van het bedrijf duidelijk wijzigt. Hoe houden de obligatiehouders zicht op de ontwikkeling van het bedrijf? De heer Blom geeft aan dat hij bij nieuws persberichten zal plaatsen op NPEX. Daarnaast kunnen obligatiehouders altijd 1-op-1 contact met hem opzoeken.

De obligatiehouders danken de heer Blom voor zijn enthousiaste verhaal en wensen hem alle succes de komende periode. De heer Van de Vusse sluit de vergadering.