

LCS Group: half jaar bericht januari - juni 2022

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.

Fusie en verhuizing

In lijn met de ontwikkeling naar aanbieder van 1 sterk breed platform zijn de verschillende werkmaatschappijen onder LCS Group, welke al onder de naam Conversation24 opereerden, op 30 juni 2022 gefuseerd tot 1 entiteit onder de naam Conversation24. Omdat de fusie met terugwerkende kracht is gedaan, geldt deze formeel per 1 januari 2022. Daarmee is de bedrijfsstructuur compacter en wordt meer duidelijkheid en synergie gecreëerd door het samengaan van overlappend aanbod. De komende periode zullen de oude merknamen worden uitgefaseerd en aangepast aan de propositie van Conversation24.

Het Nederlandse kantoor aan de Westblaak in Rotterdam is inmiddels ingewisseld voor een kantoor aan de Botersloot, eveneens in Rotterdam. Deze kleinschalige kantoorruimte doet meer recht aan het aantal op kantoor aanwezige medewerkers en de nieuwe visie op thuiswerken. De huur van het kantoor in Berlijn is om dezelfde reden opgezegd en inmiddels vervangen door een adres in een verzamelgebouw, waar geen fysiek kantoor meer aanwezig is, aangezien de collega's in Duitsland volledig vanuit huis werken.

Producten en diensten

De afgelopen periode is het development team uitgebreid naar 34 ontwikkelaars, waardoor over de volle breedte ontwikkeld kan worden. De server transitie naar Amazon Web Services is voltooid en de oude infrastructuur wordt volledig afgebouwd. De aangekondigde lead automation feature wordt inmiddels met succes gebruikt door een aantal klanten en meer geïnteresseerden hebben zich gemeld. Ook de chatbot functie is inmiddels opgeleverd en staat klaar om uitgerold te worden. Om dit op een constructieve wijze te doen is een Country Manager aangesteld, welke niet alleen het klantcontact zal managen, maar ook de uitrol van de producten en diensten naar doelgroepen in verschillende landen. Tegelijkertijd melden ook steeds meer klanten zich voor managed chat, mogelijk ingegeven door personeelsgebrek bij veel bedrijven.

Internationale partners

De ingezette strategie om de combinatie te maken met WhatsApp Business trekt veel aandacht van potentiële partners wereldwijd. Er lopen dan ook gesprekken met, met name, financiële instellingen om samen te werken in de verdere ontwikkeling en hier ook financieel aan bij te dragen. De interesse lijkt veelbelovend en zal een opmaat zijn om deze werkwijze verder uit te rollen in de komende periode. Om de investering die hiermee gemoeid gaat separaat te kunnen zien van eerdere investeringen, vinden op dit moment eveneens gesprekken plaats om extra gelden aan te trekken.

Juli 2022,

Nick Blom
CEO LCS Group

Enkele cijfers:

Toename development team 1e helft 2022: +4 FTE

Toename Chat Team 1e helft 2022: +2 FTE

Toename sales 1e helft 2022: +1 FTE

Prognose omzetverhouding per product:

2022: chat 60%, marketing 0%, software 40%

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

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

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