

## LCS Group: half jaar bericht juli - december 2022

Het jaar 2022 is inmiddels ten einde, een goed moment om terug te kijken op de ontwikkelingen van de achterliggende periode en wat dit betekent voor de toekomst.

### Afronding fusie

Door het fuseren van verschillende werkmaatschappijen is een compacter bedrijf ontstaan onder de naam Conversation24. Het afgelopen half jaar zijn de boekhoudingen en bedrijfsprocessen van de oorspronkelijke bedrijven samengevoegd, waardoor direct al geprofiteerd wordt van synergievoordelen. Het optimaliseren van de processen en het evalueren (en waar mogelijk schrappen) van diensten van derden voorkomt bovendien onnodige kosten.

### Producten en diensten

Het conversational platform blijft zich doorontwikkelen met nieuwe features en heeft inmiddels het punt bereikt van ready to market, waarbij doorontwikkeling overgaat in optimalisatie en er minder ontwikkelkracht nodig is. Het aantal developers is (per februari 2023) dan ook teruggebracht van 30 naar 18, voldoende om te optimaliseren zonder overcapaciteit te laten ontstaan. Alle server infrastructuur wordt inmiddels geleverd door Amazon webservices, waarmee de oude servers volledig zijn afgebouwd en een hogere stabiliteit is bereikt.

Met betrekking tot het vermarkten van het platform zetten we in op drie pijlers: chat dienstverlening, leadgeneratie opvolging en e-commerce. Hierbij loopt de chat dienstverlening door op basis van bestaande klanten, wat een stabiele basis geeft. Leadgeneratie opvolging heeft een behoorlijke vlucht genomen door onder andere het binnenhalen van Schoonenberg Hoorsupport. Na een succesvolle pilot in Q4 2022 draagt de verdere uitrol inmiddels steeds meer bij aan de omzet. De verwachting is dat dit onderdeel de meeste groei zal brengen in 2023. Het ontwikkelen van de e-commerce met payment integratie systematiek heeft een langere looptijd. In 2022 is ingezet op het afsluiten van partnerships met payment providers. Inmiddels zijn er 5 geïntegreerd in het platform: ABN Amro, Adyen, Mollie, Pay.nl en Rabobank. Op dit moment lopen een aantal concrete gesprekken met grote partijen, welke naar verwachting binnen een aantal maanden live zullen gaan. Door deze driewegsbenadering spreiden we de activiteiten over bestaande, snel op te bouwen en verder te ontwikkelen business.

## Sales en internationalisering

Nu de organisatie meer gestroomlijnd is en het platform ready to market, is het belangrijkste aandachtspunt het internationaal uitrollen van het platform, waarvoor een bredere salesorganisatie nodig is. Om dit goed te kunnen aanpakken wordt op dit moment gekeken naar aanvullende financiering. Concrete gesprekken hierover zijn in volle gang. De combinatie van onze diensten met WhatsApp Business trekt veel aandacht van potentiële partners wereldwijd. Er lopen dan ook meerdere gesprekken om samen te werken in de verdere ontwikkeling en uitrol. De interesse lijkt veelbelovend en zal zeker bijdragen aan verdere optimalisatie.

Deze interesse blijkt ook uit de aandacht uit de markt die zich vertaalde in een nominatie voor de Computable Awards en de KvK innovatie top 100 met een prachtige 43e plaats tussen de meest innovatieve bedrijven in Nederland. Bovendien hebben we, na geselecteerd te zijn uit een groep van meer dan 1.000 startups, op uitnodiging van Meta op het hoofdkantoor van Red Bull in Los Angeles ons payment concept mogen presenteren. We zijn op dit moment de partnership mogelijkheden met Meta aan het onderzoeken.

## Markt- en resultaatontwikkeling

2022 heeft in het teken gestaan van het uitontwikkelen van het softwareplatform. In 2023 zal de focus gaan naar sales, partnerships en marketing.

Bij onze huidige klanten zien we dat met name kleinere klanten door de inflatie en stijgende kosten voorzichtiger zijn geworden. Een aantal van deze klanten hebben de afgelopen periode dan ook opgezegd en kiezen ervoor om chat niet meer uit te besteden. Omdat wij zelf ook worden geconfronteerd met hogere kosten, hebben wij de prijzen voor onze dienstverlening per 1 januari iets verhoogd. Daartegenover staat dat Under Armour onze dienstverlening wederom heeft doorgezet voor 2024 en het basiscontract met 28% heeft uitgebreid. In de conceptcijfers zien we ook over afgelopen jaar al dat de brutomarge nagenoeg gelijk is gebleven.

*Conceptcijfers over 2022 (LCS Group geconsolideerd)*

	<b>2022</b>	<b>2021</b>
omzet	1.695.365	1.752.207
Overige bedrijfsopbrengsten	66.360	101.313
kostprijs van de omzet	-44.137	-133.177
brutomarge	1.717.588	1.720.343
bedrijfskosten	1.882.010	1.567.932

EBITDA*	79.888	303.480
afschrijvingen en waardeverminderingen	244.310	151.069
EBIT**	-164.422	152.411
financiële baten en lasten	-191.632	-206.315
EBT***	-356.054	-53.904
belastingen	42.847	-15.370
nettowinst	-299.113	-66.451

*\* Bedrijfsresultaat + afschrijvingen en waardeverminderingen, \*\* Bedrijfsresultaat voor financiële baten en lasten en belastingen, \*\*\* Resultaat voor belastingen. (Geen accountantscontrole toegepast).*

Bij onze leadgeneratie opvolging propositie zien wij veel tractie omdat partijen nog meer gefocust worden op het optimaliseren van hun huidige lead stroom.

In 2022 hebben we onder invloed van de intensivering van de productontwikkeling en de lasten van de lopende financiering het geconsolideerde verlies zien toenemen. De laatste maanden is op omzet en winst echter weer ingelopen en zijn er kostenbesparingen doorgevoerd die zich gaan terugbetalen in 2023. Op dit moment is de operationele winst positief. De stijgende lijn is dan ook weer ingezet.

Voor de komende periode zal een aantal nieuwe projecten worden uitgerold, waaronder internationale leadgeneratie door combinaties van WhatsApp, chat operators en onze inmiddels gelanceerde chatbot.

februari 2023,

Nick Blom  
CEO LCS Group