

## LCS Group: halfjaarbericht juli - december 2023

Het jaar 2023 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.

### Resultaten en Balans

*Conceptcijfers over 2023 (LCS Group geconsolideerd - indicatief stand februari 2024)*

<b>Opbrengsten &amp; kosten</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
omzet	1.768.656	1.695.365
Overige bedrijfsopbrengsten	0	66.360
kostprijs van de omzet	-22.294	-57.987
brutomarge	1.746.362	1.703.738
bedrijfskosten	1.916.611	2.083.436
EBITDA*	-170.249	-135.388
afschrijvingen en waardeverminderingen	313.761	244.310
EBIT**	-484.010	-379.698
financiële baten en lasten	-179.845	-191.632
EBT***	-663.855	-571.330
belastingen	130.797	76.863
nettowinst	-533.057	-472.261

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

<b>Balans</b>	<b>31 december 2023</b>	<b>31 december 2022</b>
Immateriële vaste activa	2.425.906	2.251.762
Materiële vaste activa	26.372	36.323
Financiële vaste activa	15.771	16.546
Totaal vaste activa	2.468.049	2.304.631
Voorraden	-	-
Vorderingen	419.244	348.780
Overige vlottende activa	209.461	334.319
Liquide middelen	1.950.452	30.174
Totaal vlottende activa	2.579.157	713.273
<b>Totaal</b>	<b>5.047.206</b>	<b>3.017.904</b>
Eigen vermogen	2.129.232	-202.828
Voorziening	-	38.249
Langlopende schulden	2.469.973	2.615.027
Kortlopende schulden	448.001	567.456
<b>Totaal</b>	<b>5.047.206</b>	<b>3.017.904</b>

*(Geen accountantscontrole toegepast).*

## **Markt- en resultaatontwikkeling**

Waar het eerste deel van 2023 in het teken heeft gestaan van het optimaliseren van de bedrijfsvoering en het uitontwikkelen van het softwareplatform, stond het tweede deel van 2023 in het teken van het creëren van een goede basis om op verder te bouwen. Door het aantrekken van een nieuwe investeerder is financiële stabiliteit gecreëerd en begonnen aan het laten groeien van de organisatie. Enerzijds gaat het hierbij om het optimaliseren van de bedrijfsprocessen en informatievoorziening op kostenplaatsniveau, anderzijds om het investeren in sales en marketing.

Bij onze huidige klanten zien we een verschuiving van kleinere klanten, die deels afhaken door inflatie en stijgende kosten, naar grotere klanten die juist investeren voor een betere efficiency. Hierbij is leadconversie het focusproduct, waardoor we een verschuiving zien van puur chatdienstverlening, naar een breder aanbod en het maken van afspraken steeds belangrijker wordt. Tegelijkertijd neemt ook het beantwoorden van email toe als bediend conversatie kanaal. Zo heeft Under Armour haar contract opnieuw verlengd voor 2024, maar is het afrekenmodel veranderd van 'per chat', naar een 'bezettingsmodel'. Zo kunnen verschillende conversatie methoden door elkaar lopen en kan het zwaartepunt naar behoefte worden verlegd, zonder dat onze verdiensten hieronder lijden.

Naar aanleiding van dit alles zien we in de cijfers een toenemende omzet, terwijl de kosten zijn gedaald. Kleinere klanten brengen relatief gezien meer kosten met zich mee waardoor de transitie van deze klanten naar wat grotere een voordeel oplevert. Wel zijn er ten behoeve van het aantrekken van extra investeringsgeld eenmalige kosten gemaakt. Al met al is het verlies daarmee iets toegenomen. Door het wegvallen van de eenmalige kosten en het verder stijgen van het aantal 'grotere' klanten is de verwachting dat dit op korte termijn ombuigt en zich doorzet tot een daadwerkelijke winst. Zonder deze kosten zou een positieve EBITDA zijn genoteerd.

### **Het komende jaar**

Samen met de investeerder wordt voor komend jaar ingezet op een forse uitbreiding van de salescapaciteit. Allereerst door het aannemen van een CCO en het instellen van een Board of Directors. De CCO zal als eerste taak hebben het opbouwen van een salesteam, om daadwerkelijk in de volle breedte de gewenste groei te bewerkstelligen. De Board of Directors zal fungeren als adviesorgaan voor het management.

Tegelijkertijd ontwikkelt het platform zich steeds verder door en wordt goed gekeken naar combinaties van behoeften die waarde creëren. Zo wordt er op dit moment voor een aantal klanten gewerkt aan chat flow en -bot oplossingen in een gecombineerde leadgeneratie oplossing. Naar verwachting zal in Q1 de uitrol hiervan plaatsvinden, waarna verdere optimalisatie tot grotere volumes en stijgende resultaten zal leiden.

Momenteel wordt er ook volop getest met AI en ChatGPT wat inmiddels heeft geleid tot de mogelijkheid om deze actief in te zetten in het ondersteunen bij chatconversaties. In de praktijk betekent dit dat onze chatoperators nu real time gesprekken kunnen voeren in alle moderne talen zonder zelf die taal te beheersen. De eerste versie hiervan wordt inmiddels door onze operators getest in live omgevingen en tonen veelbelovend.

februari 2024,

Nick Blom  
CEO LCS Group