



Sprawozdanie Zarządu z działalności
Grupy Kapitałowej LiveChat Software
za okres 9 miesięcy zakończony 31 grudnia 2017 r.

Wrocław, 20 lutego 2018 r.

Sprawozdanie Zarządu z działalności GK LiveChat Software

Spis treści

Podsumowanie operacyjne

Opis organizacji Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Informacje o zawartych umowach

Perspektywy rozwoju

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Informacje o akcjach i akcjonariacie

Władze Grupy Kapitałowej

Komentarz Zarządu

W okresie 9 miesięcy roku finansowego 2017/18 Grupa LiveChat Software zanotowała bardzo dobre wyniki finansowe. Skonsolidowany zysk netto wyniósł 35,50 mln zł, co oznacza wzrost o ok. 15% w stosunku do analogicznego okresu poprzedniego roku. Skonsolidowane przychody Grupy wzrosły o 21,4% do 66,44 mln zł.

Negatywny wpływ na osiągnięte wyniki miał kurs USD/PLN. Wynika to z tego, że Grupa zdecydowaną większość przychodów osiąga w dolarze amerykańskim, podczas gdy koszty ponosi w dolarze (głównie koszty infrastruktury informatycznej) i złotym (np. koszty pracy).

Bardzo dynamiczne wzrosty wyników spółka notuje praktycznie od 2010 roku, kiedy spółka rozpoczęła działalność w modelu SaaS i po raz pierwszy wypracowała pozytywny wynik EBITDA.

Na bardzo stabilnych poziomach utrzymują się takie wskaźniki jak churn (wskaźnik odejść), czy ARPU (średni przychód na abonenta). Dlatego kluczowym czynnikiem, który ma wpływ na wyniki finansowe LiveChat Software jest liczba klientów rozwiązania „LiveChat”. Spółka na początku każdego miesiąca podaje aktualną liczbę klientów (nie obejmujących użytkowników, którzy testują „LiveChat” w ramach bezpłatnego okresu próbnego). Dane są podstawowymi dla inwestorów informacjami, które pozwalają im na wiarygodną ocenę tempa rozwoju LiveChat Software.

Spółka zamierza w dalszym ciągu podawać informacje nt. liczby klientów w trybie miesięcznym, biorąc pod uwagę, że stanowią one kluczowe informacje dla analityków i inwestorów.

Obecnie spółka prowadzi prace nad wieloma projektami i narzędziami, przygotowywanymi z myślą o większej platformie komunikacyjnej. Rozwijana dokumentacja API, marketplace oraz budowana od dłuższego czasu społeczność klientów i firm skupionych wokół produktu mają w dłuższej perspektywie pozwolić na budowę szerszego wachlarza produktów i usług komunikacyjnych dla biznesu. Oprócz rozwiązania „LiveChat”, w chwili obecnej na rynku dostępne są [BotEngine](#) - platforma umożliwiająca stworzenie własnego chatbota osobom bez specjalistycznej wiedzy informatycznej, oraz [Chat.io](#) to rozwiązanie typu live chat, którego struktura pozwala na łatwe integracje z bardzo różnymi platformami.

Intencją Spółki jest podawanie do publicznej informacji danych nt. liczby klientów nowych rozwiązań, w momencie kiedy będą miały one istotny wpływ na skonsolidowane wyniki Grupy.

Ze względu na szybko rosnącą bazę roczne dynamiki przyrostu klientów mogą spadać. Natomiast 17 lipca 2017 r. Walne Zgromadzenie podjęło decyzję dotyczącą podziału zysku za rok obrotowy zakończony 31 marca 2017 r.

Na dywidendę przeznaczono 36,31 mln zł, co oznaczało wypłatę na rekordowym poziomie 1,41 zł na akcję. Na koniec opisywanego okresu spółka dysponowała środkami pieniężnymi w kwocie 18,5 mln zł, czyli o 5,9 mln zł więcej niż rok wcześniej. Zarząd nie widzi obecnie przesłanek do zmiany obowiązującej polityki dywidendowej, która przewiduje przeznaczanie na dywidendę całego zysku, pod warunkiem, że nie pojawiają się projekty inwestycyjne, które zapewniłyby im wyższą stopę zwrotu.

Natomiast, biorąc pod uwagę bardzo dobrą sytuację finansową, Zarząd – po uzyskaniu zgody Rady Nadzorczej – podjął uchwałę o wypłaceniu zaliczki na poczet przewidywanej dywidendy z zysku za 2017/18 rok finansowy. W związku z tym 17 stycznia 2017 r. Spółka wypłaciła taką zaliczkę przeznaczając na nią 11,33 mln zł (0,44 zł na jedną akcję).

W ostatnich miesiącach firmy takie jak Facebook i Apple zapowiedziały wprowadzenie na rynek rozwiązań typu „livechat”. W ocenie Zarządu, są to potencjalnie korzystne informacje zarówno dla Spółki, jak i rozwoju całego rynku. Livechat Software ocenia, że rozwiązania tych spółek będą stanowić dla LiveChat Software nowe kanały dystrybucji własnych rozwiązań (poprzez integracje), wpłyną też na popularyzację rozwiązań typu live chat dla biznesu. Równocześnie nie będą one konkurować z bardzo wyspecjalizowanymi rozwiązaniami B2B, które cechują m.in. jakościowa obsługa klienta, bezpieczeństwo, czy wiele rozbudowanych opcji analitycznych.

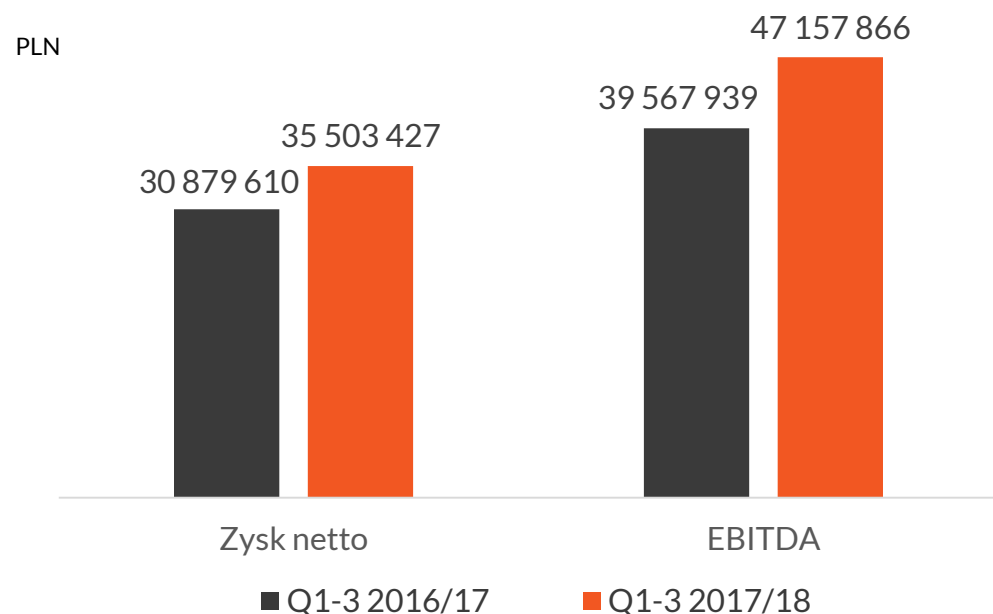
Podsumowanie operacyjne

Wybrane skonsolidowane dane finansowe

[PLN]	Q1-3 2017/18	Q1-3 2016/17	Zmiana
Przychody netto ze sprzedaży produktów, towarów i materiałów	66 443 988	54 720 884	21,4%
EBITDA	47 157 866	39 567 939	19,2%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	45 379 519	38 375 066	18,3%
Zysk (strata) brutto	44 099 863	38 478 518	14,6%
Zysk (strata) netto	35 503 427	30 879 610	15,0%
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	- 4 108 751	674 114	-709,5%
z działalności inwestycyjnej	36 020 131	30 205 669	19,3%
z działalności finansowej	- 3 821 382	- 1 721 555	122%
Zysk (strata) na jedną akcję zwykłą	1,38	1,20	15,0%

[PLN]	Q3 2017/18	Q3 2016/17	Zmiana
Przychody netto ze sprzedaży produktów, towarów i materiałów	22 830 143	20 173 001	13,2%
EBITDA	16 180 865	15 409 193	5,0%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	15 543 022	14 968 532	3,8%
Zysk (strata) brutto	15 420 560	14 972 884	3,0%
Zysk (strata) netto	12 407 451	12 048 492	3,0%
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	12 123 261	11 234 627	7,9%
z działalności inwestycyjnej	13 606 433	11 296 802	20,4%
z działalności finansowej	- 1 483 172	- 62 175	2285,5%
	-	-	

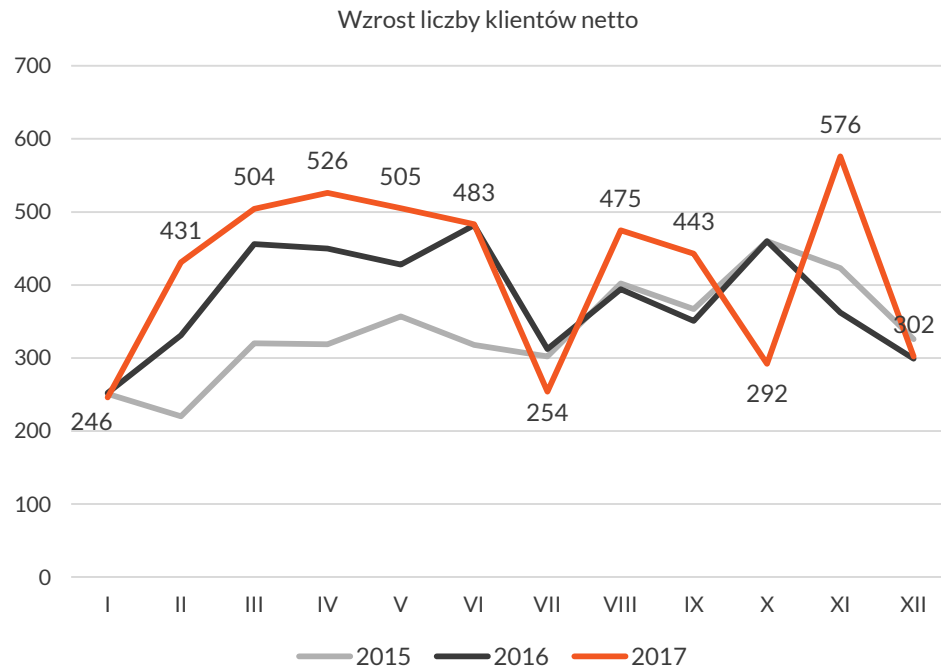
[PLN]	31 grudnia 2017 r.	31 grudnia 2016 r.	Zmiana
Aktywa razem	47 563 632	35 760 630	33,0%
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	3 787 887	3 105 927	22,0%
Zobowiązania długoterminowe	-	493	-
Zobowiązania krótkoterminowe	3 787 887	3 105 927	22,0%
Kapitał własny	43 775 745	32 654 210	34,1%
Kapitał zakładowy	515 000	515 000	-
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Wartość księgową na jedną akcję	1,70	1,27	33,9%



Podsumowanie operacyjne

Najważniejsze wydarzenia

W każdym miesiącu trzeciego kwartału roku obrotowego Spółka notowała dynamiczne wzrosty liczby klientów wykorzystujących rozwiązanie „LiveChat”. Listopad był dla Spółki rekordowy, udało się pozyskać 576 klientów netto. Dane dotyczące liczby przyłączeń klientów i ich dynamiki obrazują poniższy wykres i tabela.



Roczne dynamiki wzrostu notują spadki w związku z szybko rosnącą bazą porównawczą. Przy szybko rosnącej liczbie klientów Spółka z sukcesem utrzymuje wskaźnik churn na bardzo stabilnym poziomie 3% (przy bardzo niewielkich oscylacjach w poszczególnych miesiącach). Wskaźnik odejść jest znacząco niższy w przypadku większych klientów (firmy korzystające z droższych planów abonamentowych i wykupujące większą liczbę licencji). Tego rodzaju klienci stanowią mniejszość w ujęciu liczbowym, ale generują większą część przychodów spółki.

Analizując miesięczne dane dot. przepływów klientów należy zwrócić uwagę, że wiele z miesięcy minionego okresu było najlepszych pod względem pozyskiwania klientów netto w historii LiveChat Software. Wyniki poszczególnych miesięcy należy analizować w porównaniu do danych sprzed roku, ponieważ podlegają one sezonowości i są związane z aktywnością w sektorze e-commerce.

W dniu 19 grudnia odbyło się Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie, które powołało do Rady Nadzorczej Pana Michała Markowskiego. Zastąpił on Pana Andrzeja Różyckiego, który zrezygnował z funkcji Członka Rady Nadzorczej w dniu 15 listopada 2017 r. Tego samego dnia Rada Nadzorcza wyłoniła ze swojego składu Komitet Audytu.

W dniu 20 grudnia, po uzyskaniu pozytywnej opinii Rady Nadzorczej, Zarząd Spółki podjął uchwałę o wypłacie zaliczki na poczet przewidywanej dywidendy z zysku netto za okres obrotowy od 01.04.2017 do 31.03.2018 roku. Na zaliczkę przeznaczono 11,33 mln zł, czyli 0,44 zł na jedną akcję. Dzień ustalenia uprawnionych akcjonariuszy wyznaczono na 10 stycznia a wypłacono ją w dniu 17 stycznia.

Pod koniec roku Zarząd Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie podjął decyzję dot. zmian w indeksach. W ich rezultacie akcji Livechat Software zostały przekwalifikowane z indeksu sWIG 80 do indeksu mWIG 40.

Emitent podtrzymuje Politykę Dywidendową, która zakłada przeznaczanie na Dywidendę całego zysku pod warunkiem, że nie pojawią się inwestycje, które zapewnią Akcjonariuszom osiągnięcie wyższej stopy zwrotu.

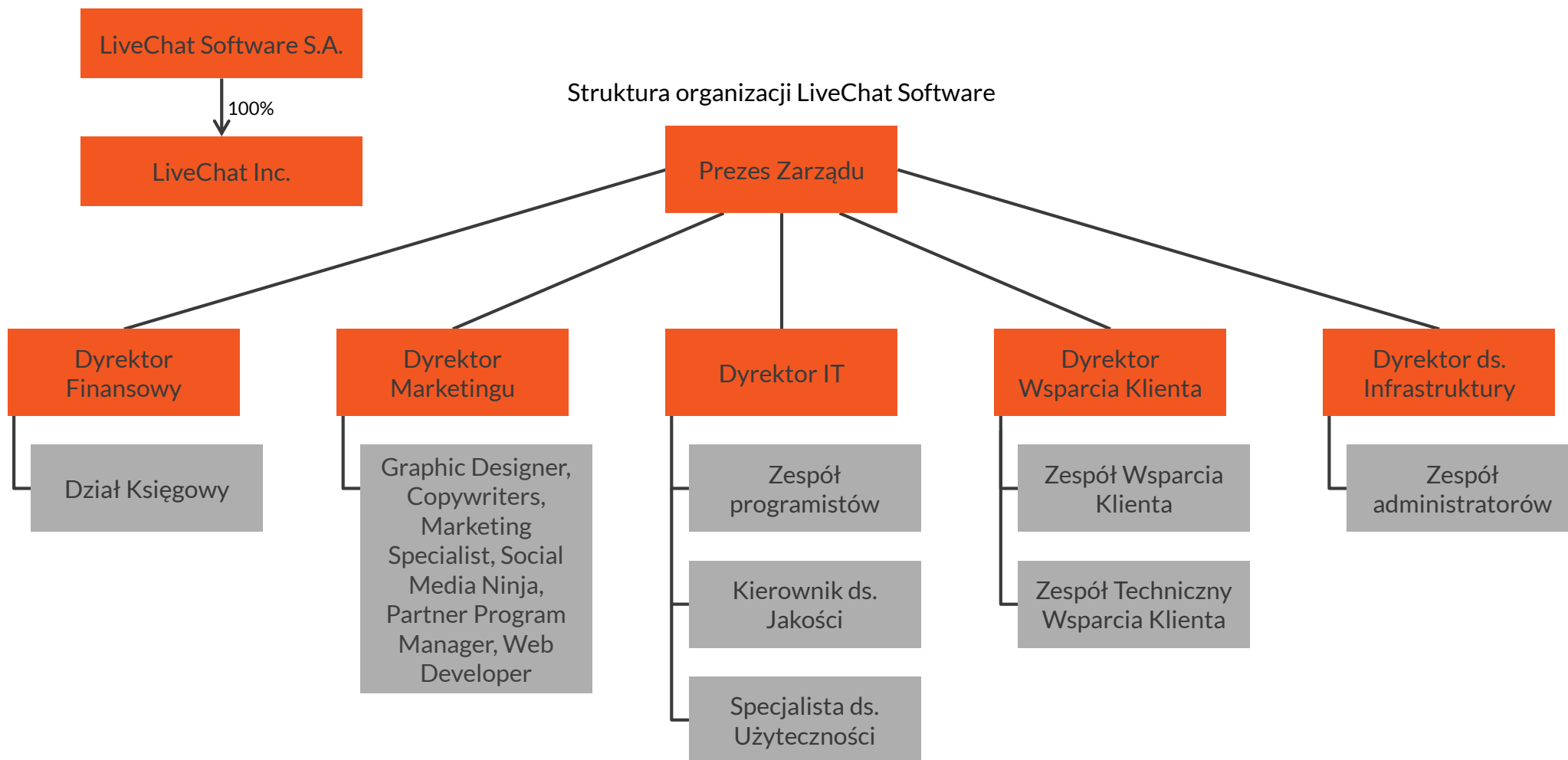
Opis organizacji Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Spółka LiveChat Software S.A. tworzy grupę kapitałową w skład, której wchodzi ona jako podmiot dominujący oraz spółka zależną LiveChat Inc. z siedzibą w USA, w której posiada 100% kapitału i 100% głosów. LiveChat Inc. Podlega konsolidacji metoda pełną.

Spółka nie posiada oddziałów.

Zmiany w strukturze jednostki gospodarczej

W raportowanym okresie nie zaszły zmiany w strukturach organizacyjnych spółek z Grupy Emitenta.



Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Opis działalności prowadzonej przez Grupę

LiveChat Software S.A. jest producentem oraz globalnym dostawcą oprogramowania jako usługi LiveChat, oferuje również rozwiązanie chat.io oraz BotEngine (platforma do tworzenia chatbotów, która znajduje się w fazie bezpłatnej, otwartej Bety) - oprogramowania komunikacyjnego dla biznesu. Produkt LiveChat służy do szybkiego i intuicyjnego kontaktu odwiedzających firmową stronę WWW z pracownikami firmy. Dodatkowo aplikacja uzyskuje informacje o zachowaniu klientów na stronie WWW, stanowiące atrakcyjne źródło wiedzy w procesie sprzedaży, obsługi i wsparcia klienta. Emitent jest producentem i dystrybutorem oprogramowania sprzedawanego w modelu SaaS (Software-as-a-Service - oprogramowanie jako usługa), służącego do komunikacji business-to-consumer (B2C) oraz business-to-business (B2B). Oferowany przez Emitenta produkt LiveChat adresowany jest do wszystkich firm, których wspólną cechą jest potrzeba komunikacji z klientami w Internecie.

Bieżąca działalność Grupy obejmuje udoskonalanie produktu LiveChat przez zespół deweloperów, oferowaniu najwyższej jakości obsługi klienta oraz tworzeniu nowych kanałów pozyskiwania klientów. Sprawdzony model biznesowy Emitenta zakłada marginalny koszt pozyskania klienta bliski zeru. Relatywnie niski poziom kosztów stałych w Spółce i marginalny krańcowy koszt zmienny nowego klienta oraz brak konieczności ponoszenia dodatkowych nakładów inwestycyjnych umożliwiają skalowalność prowadzonego biznesu przy zachowaniu wysokiej rentowności działalności. Dzięki zastosowaniu odpowiedniej polityki marketingowej, w tym cenowej, produkt LiveChat jest głównie skierowany do średnich i małych przedsiębiorstw, jednak Spółka podejmuje działania mające na celu dotarcie do podmiotów o większej skali działalności - dalszy rozwój produktu, wprowadzanie nowych funkcjonalności oraz poziomów cenowych. Progresywny cennik umożliwia Spółce otrzymywanie wyższych przychodów od klientów, którzy wykorzystują większą liczbę funkcjonalności produktu LiveChat.

LiveChat Software prowadzi również szereg innych projektów, których wspólnym mianownikiem jest potencjał do zwiększenia tempa pozyskiwania klientów dla „LiveChat”, a także chat.io i BotEngine.

Rozwiązania spółki są dedykowane dla klientów biznesowych z wszystkich branż. Obecnie największą grupę stanowią spółki z sektora IT. Inne duże grupy branżowe wśród klientów spółki to m.in.: sprzedaż detaliczna, edukacja, marketing, gry i hazard, motoryzacja, rozrywka, usługi finansowe, ochrona zdrowia i turystyka.

BotEngine

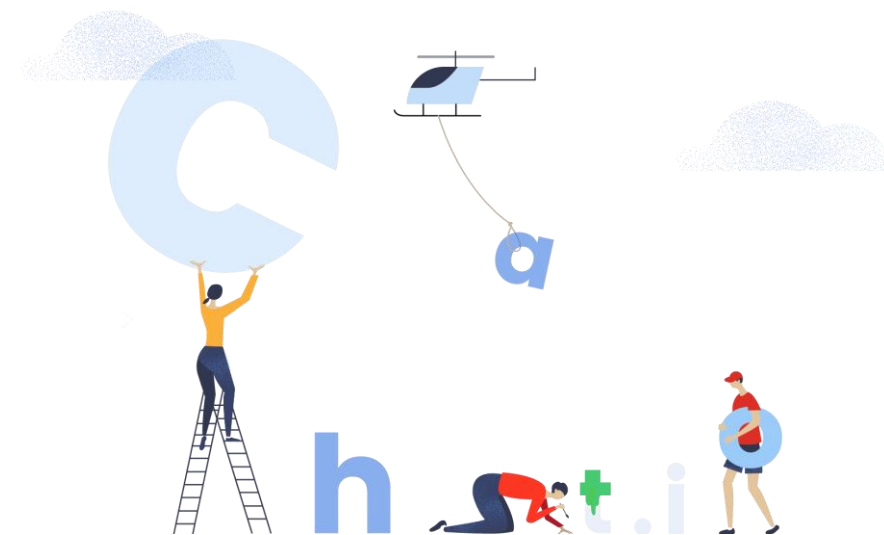
W I kwartale LiveChat Software rozpoczął otwarte beta testy platformy BotEngine, który w zamierzeniu ma umożliwić partnerom spółki tworzenie własnych czat botów. BotEngine jest zintegrowany zarówno z rozwiązaniem „LiveChat”, ale też z innymi rozwiązaniami jak np. Facebook Messenger. W związku z tym może stanowić zarówno funkcję wspierającą „LiveChat”, jak również być traktowany i sprzedawany jako osobny produkt.

Chat.io

Chat.io to nowoczesne rozwiązanie typu „live chat” będące efektem prac prowadzonych w LiveChat Software. Od „LiveChat” różni je m.in. brak stanu „końca rozmowy”. Wszystkie interakcje są otwarte, analogicznie np. do sms-owej wymiany informacji. Taka konstrukcja umożliwia m.in. bardziej naturalną integrację tego rozwiązania z różnymi platformami.

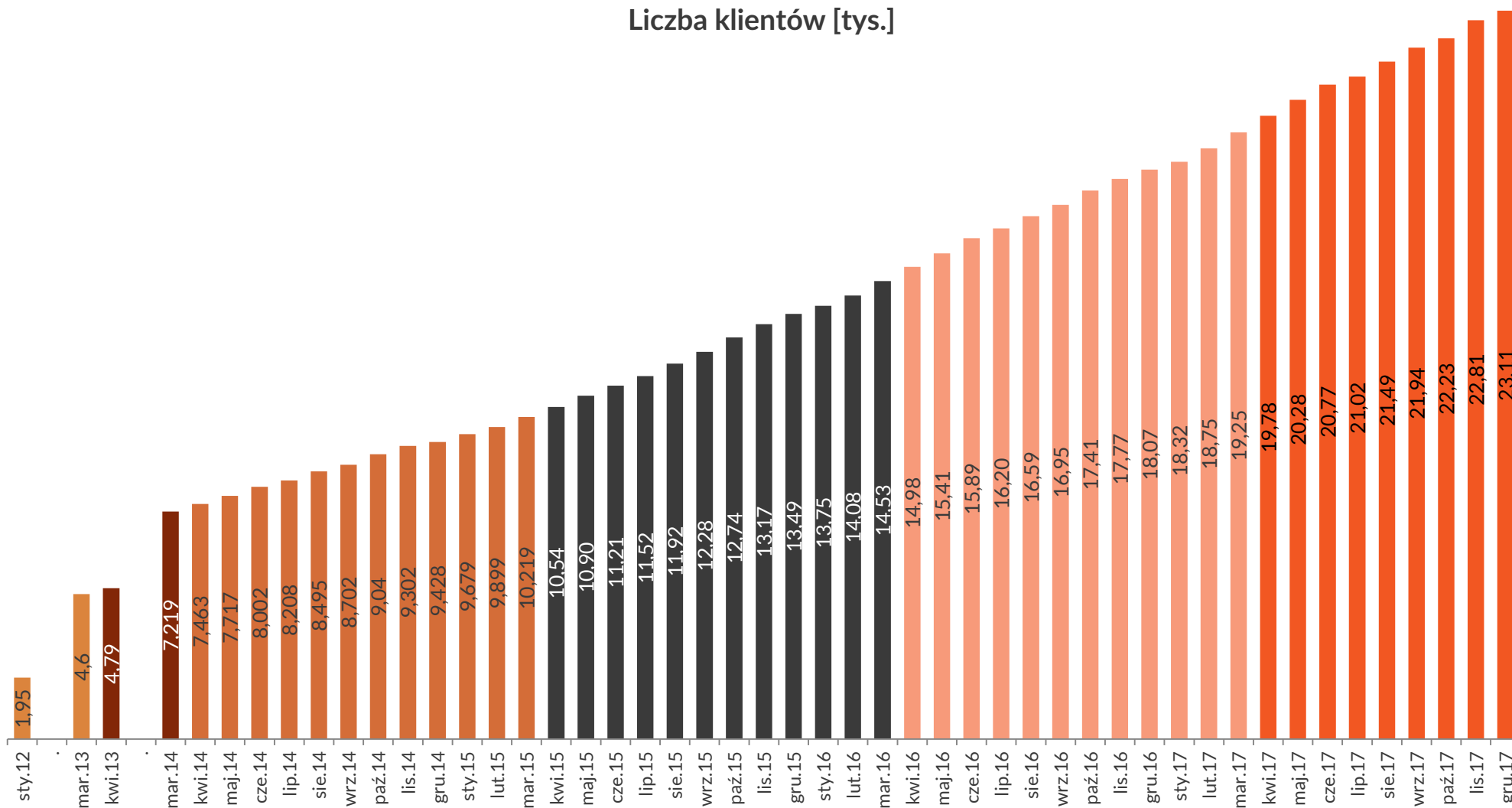
Chat.io to projekt pozostający we wczesnej fazie i nie jest aktywnie promowany. Jest jednak oferowany na zasadach komercyjnych i posiada płacących klientów. Ze względu na etap tego projektu i aktualnie bardzo niski udział przychodów generowanych przez Chat.io w całości przychodów, Spółka nie podaje aktualnie liczby klientów tego rozwiązania.

Chat.io jest rozwiązaniem zintegrowanym z Facebookiem, a spółka planuje oddać użytkownikom do dyspozycji również kolejne integracje, w tym z Twitterem, e-mailem i wiadomościami SMS.



Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Liczba klientów [tys.]



Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Opis sytuacji na rynku usług SaaS oraz w segmencie oprogramowania typu „live chat”.

Rynek oprogramowania SaaS (Software-as-a-Service) stanowi najbardziej perspektywiczną część rynku Cloud Computing polegającego na świadczeniu usług i oferowaniu produktów z obszaru technologii informacyjnych poprzez wykorzystanie chmury obliczeniowej. W ramach rynku Cloud Computing wyróżnia się segment chmury prywatnej, z której korzystają duże przedsiębiorstwa w celu optymalizacji własnych zasobów, oraz segment chmury publicznej, skierowanej do małych i średnich spółek, która pozwala na większą kontrolę nad wydatkami i możliwość rozłożenia ich w czasie. SaaS dynamicznie zastępuje tradycyjne oprogramowanie pozwalając klientom na optymalizację wykorzystywanych zasobów, podniesienie niezawodności, skalowalność i elastyczność wykorzystywanych rozwiązań. W ramach rynku Cloud Computing wyróżnia się także rynki:

- IaaS (Infrastructure-as-a-Service) – dostarczanie infrastruktury informatycznej,
- PaaS (Platform-as-a-Service) – sprzedaż wirtualnego środowiska pracy programisty,
- BPaaS (Business-Process-as-a-Service) – outsourcing procesów biznesowych.

Sprzedaż produktu w formie SaaS polega na zdalnym udostępnianiu oprogramowania przez Internet. W ramach SaaS świadczone są m.in. usługi wspomagające zarządzanie przedsiębiorstwem oraz sprzedaż produktów i usług przez nie oferowanych. Przychody spółek z branży SaaS generowane są głównie poprzez pobieranie z góry opłat abonamentowych za dostęp do usługi. Istnieje także wiele dodatkowych modeli pobierania opłat, m.in. opłata za transakcję, wolumen, funkcje, limity wykorzystania zasobów.

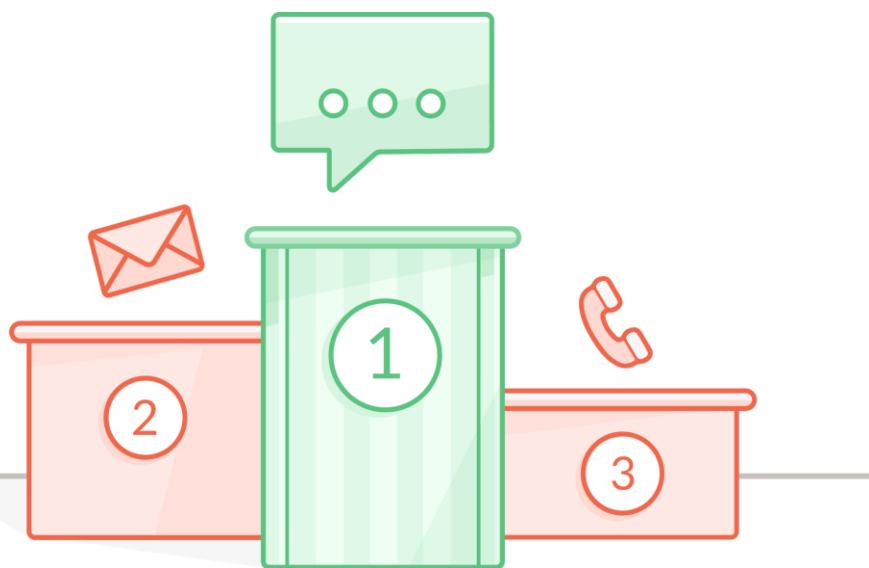
Sprzedaż oprogramowania w formie SaaS niesie za sobą znaczące korzyści zarówno po stronie klienta, jak i dostawcy. Najczęściej podkreślane korzyści dla klienta to:

- znaczące uproszczenie procesu implementacji aplikacji (krótki czas wdrożenia oraz marginalne koszty implementacji) – dotyczy to również aktualizacji oprogramowania do najnowszej wersji, która najczęściej wykonywana jest przez dostawcę automatycznie i bezobsługowo ze strony klienta,
- uzyskanie istotnych oszczędności na kosztach wsparcia i serwisu,
- przewidywalne, stałe i stosunkowo niższe płatności abonamentowe zamiast wysokiego jednorazowego kosztu zakupu oprogramowania i niezbędnej infrastruktury,
- elastyczny plan taryfowy pozwalający na rezygnację z usługi w dowolnym momencie,
- wysoka skalowalność produktu wraz ze wzrostem zapotrzebowania ze strony klienta,
- możliwość korzystania z aplikacji z dowolnego miejsca za pomocą komputerów stacjonarnych i urządzeń mobilnych.

Z punktu widzenia dostawcy sprzedaż oprogramowania w modelu SaaS oznacza:

- uproszczony proces dystrybucji,
- globalny zasięg oferowanych usług,
- uniwersalny charakter oprogramowania,
- kontrolę nad jakością wdrożenia u każdego z klientów,
- obniżenie kosztów serwisu i gwarancji,
- brak problemu piractwa,
- zachowanie wszelkich praw autorskich po stronie dewelopera.

Rynek SaaS stanowi dominującą część rynku Cloud Computing. Wartościowo, największy udział w globalnym rynku SaaS przypada na rynki Ameryki Północnej, a w szczególności Stany Zjednoczone, które stanowią ok. 60% światowego rynku. Istotne znaczenie w tym aspekcie ma brak barier kulturowych związanych ze stosowaniem zaawansowanej technologii w ramach prowadzenia działalności gospodarczej. Jest to szczególnie istotne z punktu widzenia dostawców oprogramowania w formie SaaS dla małych i średnich przedsiębiorstw.



Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Opis sytuacji na rynku usług SaaS oraz w segmencie oprogramowania typu „live chat”

Zgodnie z dostępnymi danymi (m.in. Technavio, Datanyze) i szacunkami własnymi Spółki aktualna wartość rynku rozwiązań „live chat” może aktualnie przekraczać 700 mln USD. Szacunki te są jednak bardzo przybliżone, ponieważ tylko część graczy rynkowych podaje swoje wyniki finansowe do informacji publicznej.

Duża część dostawców oferuje swoje rozwiązania w modelu freemium. W ocenie Zarządu LiveChat Software monetyzacja klientów, którzy rozpoczęli korzystać z usług darmowych jest procesem bardzo trudnym i nieefektywnym. Rozwiązanie „LiveChat” wyróżnia m.in. liczba dostępnych opcji, możliwości i integracji. Kluczowa jest też jakość obsługi klienta, która znacznie przewyższa możliwość większość innych dostawców. Z tych powodów rozwiązania dostępne darmowo nie są traktowane jako bezpośrednia konkurencja, ponieważ „LiveChat” jest adresowany do bardziej wymagających klientów o bardziej zaawansowanych potrzebach, zarówno jeśli chodzi o dostępne funkcje usługi, jak również o szybkość i efektywność wsparcia ze strony obsługi klienta.

Czołówka globalnych dostawców rozwiązań live chat jest stosunkowo stabilna. Oprócz LiveChat Software należą do nich takie notowane na giełdach spółki jak: LivePerson Inc., Zendesk Inc. oraz Atlassian Corp.

LivePerson Inc. specjalizuje się w rozwiązaniach live chat dla dużych klientów korporacyjnych. Spółka deklaruje, że obsługuje ponad 18.000 klientów. Zarówno Zendesk, jak i Atlassian oferują szereg rozwiązań z zakresu CRM. Zendesk wprowadził do swojej oferty rozwiązanie obecnie znane jako „Zendesk Chat” dzięki przejęciu firmy Zopim w 2014 r.

Wprowadzenie swoich rozwiązań livechat zapowiedziały m.in. takie spółki jak Facebook i Apple. Były to informacje od dawna oczekiwane przez branżę. W ocenie Spółki wprowadzenie tych rozwiązań może znacząco wpłynąć na wzrost całego globalnego rynku. Jednocześnie nie powinny one stanowić konkurencji dla wyspecjalizowanych rozwiązań oferowanych przez Livechat Software, LivePerson czy Zendesk. Wręcz przeciwnie mogą one stanowić dodatkowe pole do integracji a także nowe kanały ich dystrybucji.

Tabela – Porównanie liczby klientów Zendesk Chat i LiveChat
(źródło: LiveChat Software, Zendesk)

	31.12.2016*	31.03.2017*	30.06.2017*	30.09.2017*	31.12.2017*
Zendesk Chat (płatne)	41.300	44.000	45.300	46.600	47 000
Wzrost kwartał do kwartału	+1.300	+2.700	+1.300	+1.300	+ 400
LiveChat (płatne)	18.070	19.251	20.765	21.937	23.107
Wzrost kwartał do kwartału	+1.121	+1.181	+1.514	+1.172	+1.170

*Dzień później w przypadku LiveChat

Inne najważniejsze rozwiązania live chat dostępne na rynku to Olark, JivoChat, Tawk.to

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Opis sytuacji na rynku usług SaaS oraz w segmencie oprogramowania typu „live chat”.

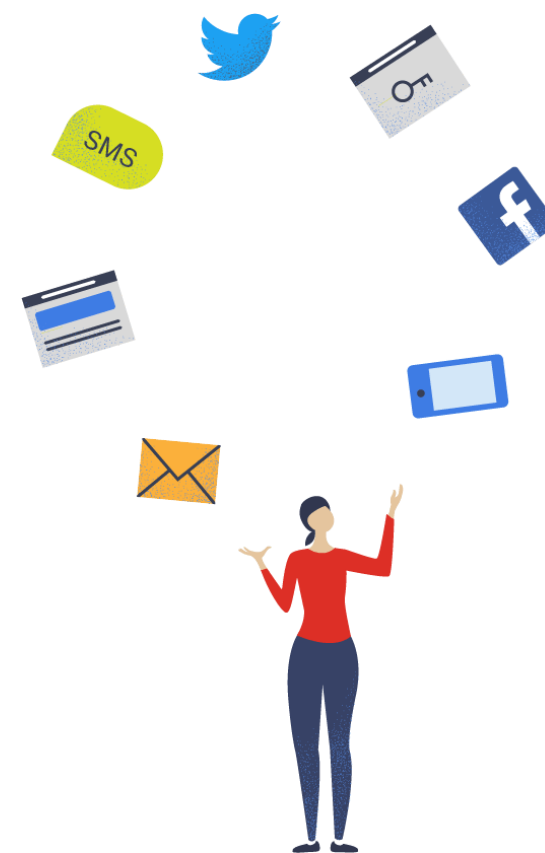
LiveChat Software ocenia, że potencjał rynku rozwiązań live chat jest nadal bardzo wysoki, co wiąże się m.in. z potencjałem rynku e-commerce. Zgodnie z prognozami firmy badawczej eMarketer w 2017 r. sprzedaż detaliczna w internecie osiągnie wartość 2,29 bln USD, co będzie stanowiło do 10,1% całej globalnej sprzedaży detalicznej. Do 2021 r. wartości te mają wzrosnąć do 4,48 bln USD i 16% całej sprzedaży detalicznej. Duży napływ klientów na rynek sprawia, że obecni gracze są bardziej skoncentrowani na ich pozyskiwaniu, a nie rywalizacji o klientów już wykorzystujących rozwiązania konkurencyjne.

Dodatkowo pozycjonowanie „LiveChat” w kategorii premium i budowanie pozycji rynkowej nie na cenie, lecz takich cechach jak różnorodność funkcji i integracji, jakość obsługi klienta a także niezawodność i bezpieczeństwo danych, uodparnia spółkę na konkurencję popularnych rozwiązań darmowych.

W kwietniu 2016 roku serwis branżowych Techcrunch podał, że Facebook pracuje z deweloperami rozwiązań typu live chat nad budową „wtyczki” (plug-in) na strony internetowe dla rozwiązania Facebook Messenger. LiveChat Software znajdował się wśród zespołów, które współpracowały z Facebookiem. Dzięki temu rozwiązania LiveChat, BotEngine i chat.io są zintegrowane z Facebook Messenger.

Zarząd LiveChat Software jest świadomy obaw polskich inwestorów związanych z ruchem Facebooka. Choć nie są jeszcze znane informacje dotyczące pełni modelu biznesowego, Spółka ocenia że jest to pozytywne wydarzenie, które może mieć korzystny wpływ na sytuację rynkową spółki. Wprowadzenie tego rozwiązania przez Facebook oznacza rozpropagowanie komunikacji z klientem przez live chat i szybszy wzrost całego rynku. Rozwiązanie Facebooka, najprawdopodobniej oferowane w modelu darmowym lub freemium, nie będzie stanowiło praktycznie bezpośredniej konkurencji dla LiveChat. Jako wyspecjalizowany w zakresie komunikacji i chatbotów podmiot LiveChat Software wyróżnia się ekspertyzą w zakresie funkcjonalnym i analitycznym. LiveChat Software nadal stawia na specjalizację naszych narzędzi w obsłudze klientów i sprzedaży online, zarówno jeśli chodzi o obszar komunikacji, jak też chatbotów.

Dzięki integracjom LiveChat, BotEngine i chat.io, Facebook może stanowić dla nich nowy, bardzo interesujący kanał dystrybucji.



chat.io

BotEngine

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Informacje o zawartych umowach

Umowy znaczące dla działalności Grupy Kapitałowej

Umowa z podmiotem świadczącym usługę bramki płatności

Spółka zależna od Emitenta LiveChat Inc. korzysta z usług serwisu www.authorize.net prowadzonego przez z CyberSource Corporation HQ z siedzibą w San Francisco, USA, pełniącego funkcję pośrednika przeprowadzającego od strony technicznej płatność przy użyciu karty kredytowej w Internecie. Umowa między ww. stronami zawarta została poprzez przystąpienie do serwisu Authorize w oparciu o ogólne warunki umów stosowane przez Authorize i nie przybrała formy dokumentu.

Zgodnie z powyższymi warunkami stosunek prawny między użytkownikiem (w tym także Livechat Inc) a Authorize podlega prawu Stanu Kalifornia. Authorize nie gwarantuje pełnej funkcjonalności swoich usług, pełnionych za pośrednictwem strony www.authorize.net. Przystępując do umowy użytkownik potwierdza, iż ma świadomość, że usługa prowadzona będzie za pośrednictwem sieci Internet, co czyni ją wrażliwą na ewentualne awarie infrastruktury, wynikające z różnych przyczyn takich jak atak sieciowy, przerwy w dostawie prądu.

Authorize ponadto nie jest odpowiedzialna za ewentualną szkodę wynikającą z korzystania z jej usług, w szczególności nie odpowiada za utratę danych, nieautoryzowany dostęp do danych przesyłanych za pośrednictwem jej strony www.authorize.net, takich jak dane karty kredytowej. Powyższe ograniczenie odpowiedzialności nie jest zależne od przyczyny zaistnienia szkody – zarówno ataki hakerskie, nieszczęśliwe wypadki, jak i niedbałość, w tym rażąca niedbałość, nie mogą stanowić podstawy do podnoszenia roszczeń w stosunku do Authorize. Użytkownik zaś zrzeka się wszelkich roszczeń mogących wynikać z korzystania z usług Authorize i oświadcza, że z jej usług będzie korzystał na własne ryzyko. W razie gdyby jednakże uznać, że należne jest zapłata jakiegokolwiek odszkodowania przez Authorize na rzecz Livechat Inc, jego wysokość byłaby ograniczona do równowartości wynagrodzenia za okres ostatnich 30 dni lub do wysokości 100 dolarów.

Ponadto użytkownik zobowiązuje się do zwolnienia Authorize z odpowiedzialności za ewentualnie roszczenia podnoszone wobec niej przez podmioty trzecie, które to roszczenia pozostają w związku z korzystaniem przez użytkowników z usług Authorize.

Warunki umowne mogą być zmieniane przez Authorize jednostronnie, korzystanie z usług serwisu po zmianie warunków oznacza akceptację tejszy zmiany. Podobnie Authorize może jednostronnie zakończyć świadczenie usług, po uprzednim uprzedzeniu. Także wypowiedzenie umowy nie może rodzić odpowiedzialności odszkodowawczej Authorize.

Umowa z podmiotem świadczącym usługę rozliczania płatności

Spółka zależna od Emitenta LiveChat Inc. korzysta z usług serwisu www.recurly.com, pełniącego funkcję podmiotu naliczającego opłaty od klientów Emitenta i pobierającego je automatycznie z kart kredytowych klientów. Umowa między ww. stronami zawarta została poprzez przystąpienie do serwisu Recurly w oparciu o ogólne warunki umów stosowane przez Recurly i nie przybrała formy dokumentu.

Umowa podlega prawu Stanu Kalifornia.

Usługa świadczona jest przez Recurly za prowizją naliczaną miesięcznie od wartości transakcji wyrażonej w dolarach, której wysokość może być zmieniona przez Recurly za 30 dniowym powiadomieniem.

Recurly nie jest odpowiedzialne i nie zwraca pobranych prowizji w razie np. żądania zwrotu ceny przez klienta Emitenta, oszustwa popełnionego przez klienta na Emitencie. Recurly nie świadczy także usług przechowywania środków pieniężnych.

Recurly nie ponosi odpowiedzialności za żadną szkodę, także w postaci utraconych zarobków, danych lub innych dóbr niematerialnych po stronie użytkownika, bez względu na przyczynę jej wystąpienia – czy szkoda będzie wynikała z korzystania z usług Recurly, nieautoryzowanego wpływania na treść usługi, działań lub oświadczeń jakichkolwiek podmiotów trzecich. Niezależnie od powyższych zastrzeżeń odpowiedzialność odszkodowawcza została między stronami ograniczona do wysokości sumy wynagrodzenia zapłaconego na podstawie umowy.

Recurly udziela LiveChat Inc. licencji na korzystanie z jej loga, nazwy i innych praw w zakresie wykorzystywania ich na stronach internetowych do identyfikacji podmiotu świadczącego usługę. Analogicznie, LiveChat Inc. udziela licencji do wszelkich treści zamieszczanych w serwisie Recurly.

Umowa przewiduje jednoroczny okres przedawnienia dla wszelkich roszczeń z nią związanych.

Z tytułu świadczenia usług Recurly pobiera opłaty zależne od wielkości obrotu.

Umowa z Global Payments Direct, Inc. oraz Comerica Bank

Umowa została zawarta w dniu 21 grudnia 2011 r. Na mocy tej umowy spółka zależna od Emitenta LiveChat Inc. korzysta z obsługi kart Visa i MasterCard. Umowa objęta jest standardowymi warunkami obsługi kart stosowanymi przez Comerica. Obsługa kart obejmuje w szczególności rozliczenia transakcji kartami Visa i MasterCard w związku z programem Livechat. Warunki umowy przewidują w szczególności, że LiveChat Inc. sam będzie zajmował się roszczeniami i reklamacjami zgłoszonymi w związku ze sprzedażą rozliczaną przez kartę. Livechat Inc. zobowiązany jest również naprawić szkodę poniesioną przez Global Payments Direct i Comerica Bank w związku ze sprzedażą rozliczaną przez kartę i wszelkimi roszczeniami (także roszczeniami osób trzecich) z tym związanymi.

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Informacje o zawartych umowach

Umowy znaczące dla działalności Grupy Kapitałowej

Warunki umowy wymieniają przypadki zwalniające Global Payments Direct oraz Comerica Bank od odpowiedzialności za naruszenie umowy. Ponadto odpowiedzialność Global Payments Direct oraz Comerica Bank ograniczona jest do średniej miesięcznej opłaty za usługi w okresie poprzednich 12 miesięcy lub krótszego od dnia zawarcia umowy. Global Payments Direct oraz Comerica Bank nie odpowiadają też za utracone korzyści, ani za transakcje dotyczące innych kart, jeżeli takie będą obsługiwane na wniosek Livechat Inc. i za zgodą Global Payments Direct. Global Payments Direct oraz Comerica Bank nie odpowiadają też za szkodę, jeżeli nie zostanie ona zgłoszona pisemnie w terminie 60 dni od naruszenia umowy, a w przypadku błędu billingowego, w terminie 90 dni od daty danego dokumentu.

Umowa po pierwszym roku odnawia się automatycznie co miesiąc, jeśli nie zostanie wypowiedziana przez LiveChat Inc. uprzednio w terminie wskazanym w umowie (przyczym w przypadku wypowiedzenia z naruszeniem postanowień umowy, Livechat Inc. będzie zobowiązane do zapłaty kwot ustalonych według zasad określonych w umowie). LiveChat Inc. może też wypowiedzieć umowę w przypadku naruszenia jej przez drugą stronę, jeżeli naruszenie nie zostanie usunięte. Global Payments Direct może także rozwiązać umowę (także bez wypowiedzenia w przypadku naruszenia umowy przez Livechat).

Warunki umowy określają też szczegółowo zasady obciążania w określonych przypadkach LiveChat Inc. kwotami transakcji (w szczególności w przypadku kwestionowania transakcji przez posiadacza karty), zakładania konta rezerwowego na zabezpieczenie roszczeń wobec LiveChat Inc., zasady odpowiedzialności Livechat za szkody instytucji finansowej wykonującej stosowne wycofanie środków na polecenie Global Payments Direct oraz Comerica Bank, zasady potrącenia kwot z tego konta i rozliczenia z tym związane, oraz przewidują roczny termin na wygaśnięcie roszczenia Livechat Inc. do zwrotu środków pozostałych na takim koncie. Warunki umowy określają też zasady zabezpieczenia na określonych kontach Livechat oraz wskazanie instytucji depozytariusza prowadzącej konta Livechat na potrzeby obsługi zadłużenia z tytułu umowy.

Umowa podlega prawu stanu Georgia. Spory związane z umową rozpoznawane są przez wskazane w warunkach umowy sądy w stanie Georgia.

Umowa udziela także ograniczonej licencji na użycie znaku Discover Program (identyfikującego karty Discover).

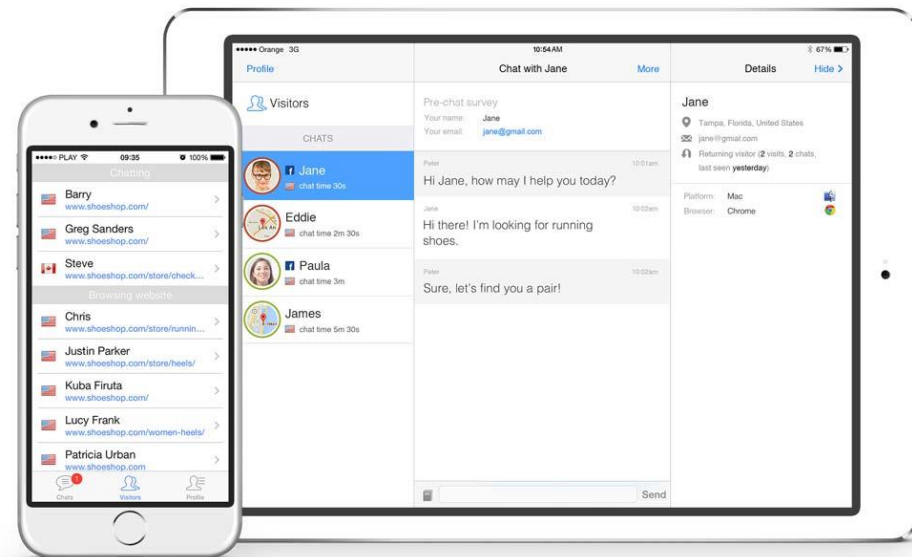
Cennik za usługi określony jest w stosownej tabeli cen.

Umowa LiveChat Inc. z American Express Company

Spółka zależna od Emitenta LiveChat Inc. korzysta z usług serwisu strony <https://merchant.americanexpress.com> w celu obsługi kart AmericanExpress. Umowa zawarta jest za poprzez przystąpienie do wskazanego serwisu w oparciu o warunki stosowane przez ten serwis i nie przybrała formy dokumentu.

Koszty opłat ponoszone przez LiveChat Inc. w związku z korzystaniem z tego serwisu ustalone są w oparciu o procent obrotu – 2,89-3,20%, zgodnie z aktualną tabelą opłat. Warunki korzystanie z serwisu w szczególności zawierają szereg wyłączeń odpowiedzialności American Express Company wobec użytkowników. Warunki te wyłączają w szczególności odpowiedzialność American Express Company za wszelkie szkody pośrednie oraz za utracone korzyści związane z korzystaniem z serwisu. Zgodnie z warunkami, American Express Company nie ponosi też odpowiedzialności za usługi świadczone przez usługodawców za pośrednictwem wskazanego serwisu, ani za informacje i produkty oferowane za pośrednictwem serwisu lub stron podlinkowanych do serwisu.

American Express Company może jednostronnie zmienić warunki korzystania z serwisu. Warunki serwisu podlegają prawu stanu Nowy Jork.



Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Informacje o zawartych umowach

Informacja o istotnych transakcjach z podmiotami powiązаныmi

Umowa z LiveChat Inc.

W dniu 20 stycznia 2012 roku Emitent zawarł ze swoją spółką zależną LiveChat Inc. umowę na mocy, której spółka zależna zobowiązała się do dalszej sprzedaży dostępu do systemu LiveChat klientom końcowym ze Stanów Zjednoczonych Ameryki.

Zgodnie z umową, spółka LiveChat Inc. nabywa dostęp do systemu LiveChat od Emitenta, który następnie odsprzedaje klientom końcowym za cenę ustaloną przez Emitenta. LiveChat Inc. nie realizuje marży na odsprzedaniu dostępu do systemu LiveChat.

Na podstawie faktur wystawionych przez LiveChat Inc. Emitent zwraca LiveChat Inc. wszystkie koszty poniesione przez LiveChat Inc. w związku z prowadzoną działalnością i wskazane w budżecie zaakceptowanym przez Emitenta. Zgodnie z zawartą umową, LiveChat Inc. ma prawo do naliczenia marży ustalonej jako 5% wybranych kosztów poniesionych bezpośrednio w związku ze sprzedażą, tj. kosztów obsługi płatności kartami kredytowymi, kosztów obsługi bankowej, kosztów obsługi księgowej i kosztów marketingowych.

Rozliczenie dokonywane jest miesięcznie na podstawie faktury wystawionej przez Emitenta odpowiadającej wartości dokonanej sprzedaży oraz faktur wystawianych przez LiveChat Inc. odpowiadającej wartości poniesionych kosztów powiększonych o wskazaną powyżej marżę. Wszelkie prawa własności intelektualnej, w tym znak towarowy, pozostaje własnością Emitenta.

Umowa została zawarta na czas nieoznaczony z możliwością wypowiedzenia za 14 dniowym okresem wypowiedzenia.

Umowa ogranicza odpowiedzialność Emitenta do kwoty zapłaconej na rzecz LiveChat Inc. przez okres 12 miesięcy.

Za okres 9 miesięcy zakończony 31 grudnia 2017 r. przychody ze sprzedaży LiveChat Inc. wyniosły 66 125 155 zł, a łączna wartość kosztów refakturowanych przez LiveChat Inc. wyniosła 11 254 945 zł. Wartość opisanej powyżej marży należnej spółce LiveChat Inc. wyniosła 171 308,84 zł. W ciągu trzech kwartałów 2016 r. obr. wartości te wyniosły odpowiednio 54 110 679 zł, 9 869 202 zł oraz 148 170,77 zł.

[PLN]	Q1-3 2017/18	Q1-3 2016/17
Przychody ze sprzedaży do LiveChat Inc	66 125 155	54 110 679
Koszty zakupionych usług od LiveChat Inc	11 254 945	9 869 202

Informacje o transakcjach zawartych z podmiotami powiązаныmi na warunkach innych niż rynkowe

Nie zawarto tego rodzaju transakcji.

Zaciągnięte i wypowiedziane umowy kredytów i pożyczek

W okresie od 1 kwietnia 2017 r. do 31 grudnia 2017 r. Spółka nie posiadała umów kredytów i pożyczek.

Udzielone pożyczki

Spółka nie posiada udzielonych pożyczek.

Udzielone i otrzymane poręczenia i gwarancje

W okresie sprawozdawczym Spółka nie posiadała udzielonych lub otrzymanych poręczeń i gwarancji.

Umowy objęcia obligacji

W 2017 roku finansowym Spółka nie posiadała umów objęcia obligacji.

Umowy o współpracy lub kooperacji

W omawianym okresie sprawozdawczym LiveChat Software S.A. nie posiadała zawartych umów o współpracy lub kooperacji.

Umowy ubezpieczenia

Ubezpieczenie Chubb Tech Pro - OC Działalności Zawodowej zawarta z Ubezpieczalnią Chubb European Group Sp. z o.o. Oddział Polska na kwotę 1 mln zł (Polska) i 250 tys USD (USA) oraz Ubezpieczenie Szkód Powstałych w następstwie roszczeń z tytułu Odpowiedzialności Członków Organów Spółki Kapitałowej na kwotę 10 mln zł zawartą z Colonnade Insurance SA.

Opis prowadzonych postępowań sądowych i administracyjnych

W okresie sprawozdawczym Grupa nie była stroną żadnych postępowań sądowych i administracyjnych

Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Perspektywy rozwoju

Perspektywy rozwoju rynku na którym działa Grupa

Sektor usług Software as a Service w którym działa spółka, rozwija się bardzo dynamicznie. Rynek oprogramowania typu live chat dla biznesu nie pokrywa się z rynkiem SaaS. Część konkurentów spółki świadczy swoje usługi, w mniej efektywnym, tradycyjnym modelu. Jednak w opinii Zarządu, model SaaS ma zdecydowanie największe perspektywy rozwoju, w związku z tym udział spółek świadczących usługi w tym modelu w całym rynku powinien rosnąć. Zostawia to ogromny potencjał rozwoju dla całego sektora.

Potencjalne wejście na rynek rozwiązań live chat Facebooka, choć nieprzesądzone (spółka ta prowadzi jedynie rozwiązania pilotażowe) może teoretycznie rozpropagować tę metodę komunikacji, a w konsekwencji do szybszego wzrostu rynku.

Strategia rozwoju Grupy

Rozwój produktu

Strategia rozwoju Emitenta zakłada stałe i zrównoważone nakłady na dalszy rozwój produktu LiveChat, w szczególności na:

- rozwój funkcjonalny aplikacji;
- nowe kanały komunikacji:
 - rozwój systemu „ticketowego” polegającego na zbieraniu informacji z różnych kanałów komunikacji z klientem do jednego systemu zarządzania obsługą klienta; wszelkie wiadomości od klientów są klasyfikowane, co pozwala na ich rozpatrzenie w krótkim czasie; funkcjonalność systemu pozwoli klientom na dalszą poprawę relacji na linii klient-sprzedawca, a docelowo, zwiększenie sprzedaży;
 - systemy mobilne;
 - media społecznościowe;
 - zintegrowany komunikator;
- narzędzia dla większych firm, tzw. „data driven”.

Wzrost bazy klientów

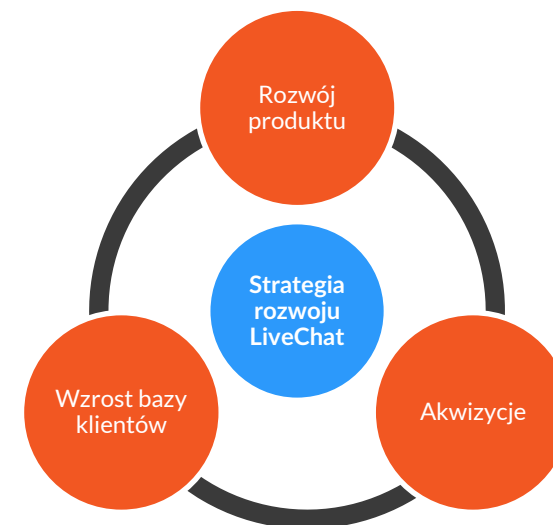
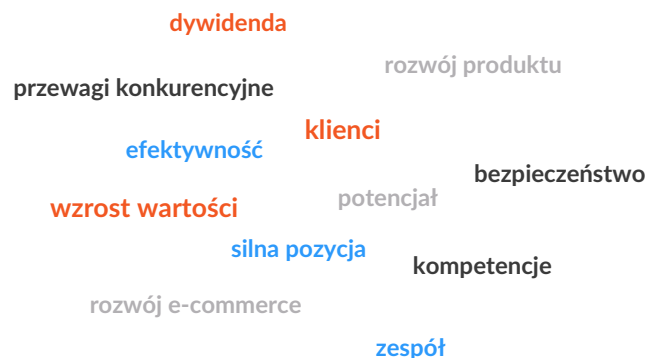
Spółka zakłada dalszy dynamiczny wzrost liczby klientów w oparciu o:

- Automatyzację działań marketingowych oraz marketing przychodzący („inbound marketing”);
- Stale umacnianie pozycji LiveChat w obszarze obsługi klienta;
- Nowy plan taryfowy dla firm „data driven”, a tym samym dotarcie do podmiotów o większej skali działalności wsparte przez dedykowanych specjalistów obsługi klienta (Key Account Managers) oraz planowane zawieranie umów Gwarancji Jakości Świadczonej Usługi (SLA Service Level Agreement);
- Dalszy rozwój programu afiliacyjnego, w ramach których partnerzy (m.in. agencje interaktywne, partnerzy technologiczni, firmy typu call centers, BPOs) otrzymują prowizję w wysokości 20% płatną od wysokości opłat dokonywanych przez każdego poleconego klienta przez cały okres posiadania przez klienta wykupionej usługi.

Spółka rozwija również nowe produkty, w tym BotEngine oraz chat.io.

Akwizycje

W dłuższej perspektywie Emitent nie wyklucza rozwoju poprzez selektywne akwizycje podmiotów z branży obsługi klienta.



Czynniki wpływające na wynik Spółki

W dłuższej perspektywie czasu zasadniczy wpływ na wyniki Emitenta będzie miała sytuacja na globalnym rynku e-commerce oraz usług SaaS (software as a Service).

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników skonsolidowanych

Rachunek zysków i strat

[PLN]	Q1-3 2017/18	Q1-3 2016/17	Zmiana
Przychody ze sprzedaży	66 443 988	54 720 884	21,4%
Koszt własny sprzedaży	10 851 186	8 232 667	31,8%
Zysk (strata) brutto ze sprzedaży	55 592 802	46 488 218	19,6%
Koszty sprzedaży	5 216 736	5 037 438	3,6%
Koszty ogólnego zarządu	5 000 459	3 084 946	62,1%
Zysk (strata) ze sprzedaży	45 375 606	38 365 834	18,3%
Pozostałe przychody operacyjne	9 000	9 232	-2,5%
Pozostałe koszty operacyjne	5 088	-	-
Zysk (strata) na działalności operacyjnej	45 379 519	38 375 066	18,3%
Przychody finansowe	95 403	110 121	-13,4%
Koszty finansowe	1 375 059	6 670	20515,6%
Zysk (strata) przed opodatkowaniem	44 099 863	38 478 518	14,6%
Podatek dochodowy	8 596 437	7 598 908	13,1%
Zysk (strata) netto	35 503 427	30 879 610	15,0%

Komentarz dotyczący czynników mających wpływ na wyniki finansowe

Podstawowy wpływ na wyniki Grupy ma liczba klientów i tempo ich wzrostu.

W ciągu trzech kwartałów 2017 r. obr. liczba klientów wzrosła o 3.856, co oznacza wzrost o 16,8% względem 1 kwietnia. Na koniec roku 2017 liczba klientów wynosiła 23.107, wobec 18.070 rok wcześniej (wzrost o 27,9% r/r).

Istotny wpływ na wynik ma również kurs dolara amerykańskiego. Spółka generuje przychody praktycznie całkowicie w USD. Osłabienie dolara względem polskiej waluty w raportowanym okresie negatywnie wpłynęła na wyniki finansowe.

Zmiana polityki rachunkowości

W okresie sprawozdawczym nie zmieniano dobrowolnie stosowanych standardów ani interpretacji, za wyjątkiem ujednoczenia sposobu prezentacji różnic kursowych z wyceny walutowego konta bankowego. Począwszy od raportu za I półrocze 2017/18 roku finansowego różnice kursowe powstałe w wyniku bilansowej wyceny walutowego konta bankowego prezentowane są jako koszt finansowy, a nie, jak wcześniej, jako element kosztu wytworzenia sprzedanych produktów. Zmiana prezentacji nie będzie miała wpływu na wynik netto Spółki.

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników skonsolidowanych

Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

[PLN]	31 grudnia 2017 r.	31 marca 2017 r.	Zmiana
Aktywa trwałe	10 200 055	8 061 900	26,5%
Wartości niematerialne i prawne	7 473 796	6 058 885	23,4%
Rzeczowe aktywa trwałe	754 988	572 413	31,9%
Należności długoterminowe	40 090	40 090	-
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	311 277	308 152	1,0%
Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	1 619 904	1 082 360	49,7%
Aktywa obrotowe	37 363 577	39 470 624	-5,3%
Zapasy	-	-	-
Należności z tytułu dostaw i usług	806 886	476 027	69,5%
Pozostałe należności	5 611 247	4 033 751	39,1%
Środki pieniężne i ich ekwiwalenty	30 640 813	34 749 564	-11,8%
Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	304 631	211 282	44,2%
Aktywa ogółem	47 563 632	47 532 524	0,1%

W strukturze aktywów dominują aktywa płynne. Wskaźniki płynności pozostają na bardzo wysokim poziomie i zostały przedstawione w tabeli na str. 19.

Poza środkami na rachunkach bankowych, Grupa nie posiada żadnych składników inwestycji i lokat kapitałowych.

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników skonsolidowanych

Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

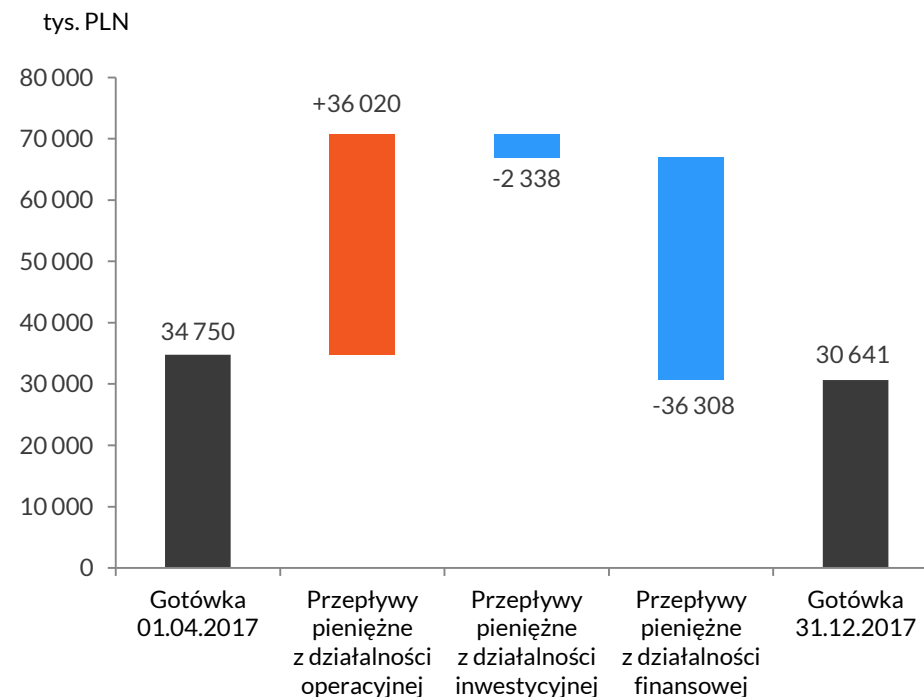
[PLN]	31 grudnia 2017 r.	31 marca 2017 r.	Zmiana
Kapitał (fundusz) własny	43 775 745	44 648 505	- 2,0%
Kapitał podstawowy	515 000	515 000	-
Kapitał zapasowy z zysku zatrzymanego oraz transakcji połączenia pod wspólną kontrolą	7 311 156	893 933	717,9%
Różnice kursowe z przeliczenia	- 61 351	7 335	-936,4%
Niepodzielony wynik z lat ubiegłych	507 513	315 287	61%
Zysk (strata) netto roku obrotowego	35 503 427	42 916 950	-17,3%
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	3 787 887	2 884 019	31,3%
Długoterminowe	-	-	-
Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	-	-	-
Krótkoterminowe	3 787 887	2 884 019	31,3%
Zobowiązania z tytułu dostaw i usług	3 259 337	2 230 794	46,1%
Zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego	521 277	648 242	-19,6%
Pozostałe zobowiązania	7 272	4 983	45,9%
Pasywa ogółem	47 563 632	47 532 524	0,1%

Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników skonsolidowanych

Sytuacja pieniężna

[PLN]	Q1-3 2017/18	Q1-3 2016/17	Zmiana
Zysk (strata) brutto	44 099 863	38 478 518	14,6%
Korekty razem, w tym m.in.:	- 8 079 732	- 8 272 849	-2,3%
Amortyzacja	1 778 347	1 192 873	49,1%
Podatek dochodowy zapłacony	- 8 792 089	- 7 598 908	15,7%
Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej	36 020 131	30 205 669	19,3%
Otrzymane odsetki	95 118	103 452	-8,1%
Wydatki na nabycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	- 3 916 500	- 1 825 007	114,6%
Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej	- 3 821 382	- 1 721 555	122,0%
Dywidendy wypłacone	- 36 307 500	- 27 810 000	-30,6%
Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej	- 36 307 500	- 27 810 000	30,6%
Przepływy pieniężne netto razem	- 4 108 751	674 114	-709,5%
Środki pieniężne na początek okresu	34 749 564	23 213 934	49,7%
Środki pieniężne na koniec okresu	30 640 813	23 888 048	28,3%



Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software

Prezentacja wyników skonsolidowanych

Polityka dywidendy

Zgodnie z aktualną polityką dywidendy opisaną w Prospekcie Emisyjnym Spółki, Zarząd LiveChat Software S.A. będzie rekomendował Walnemu Zgromadzeniu wypłatę całości zysku za dany rok obrotowy w formie dywidendy, chyba że pojawią się okazje inwestycyjne, które zapewniłyby Spółce i akcjonariuszom wyższą stopę zwrotu niż wypłata dywidendy.

Opis istotnych pozycji pozabilansowych

Grupa nie posiada istotnych pozycji pozabilansowych

Prognoza finansowa Grupy

Zarząd spółki nie opublikował prognoz finansowych na rok obrotowy 2017/18.

Opis wykorzystania przez Emitenta wpływów z emisji

W okresie objętym niniejszym sprawozdaniem Spółka nie przeprowadziła emisji akcji.

Podstawowe wskaźniki*

W ciągu trzech kwartałów 2017 roku finansowego podstawowe czynniki finansowe Grupy kształtowały się następująco: Rentowność sprzedaży brutto wyniosła 83,7%, rentowność EBITDA 71%, rentowność na działalności operacyjnej (EBIT) 68,3% a rentowność netto 53,4%.

W tym okresie rentowność kapitałów własnych (ROE) wyniosła 108,2% a rentowność aktywów (ROA) 99,6%.

W ocenie Zarządu uzyskane rentowności są bardzo wysokie i w kolejnych okresach pozostaną na zbliżonym, wysokim poziomie.

	Q1-3 2017/18	Q1-3 2016/17
Rentowność sprzedaży brutto	83,7%	85%
Rentowność EBITDA	71,0%	72,3%
Rentowność operacyjna	68,3%	70,1%
Rentowność netto	53,4%	56,4%
Rentowność kapitałów własnych	108,2%	119,4%
Rentowność aktywów	99,6%	109,0%
Wskaźnik płynności bieżącej	9,9	9,1
Wskaźnik płynności szybkiej	9,9	9,1
Wskaźnik płynności gotówkowej	8,1	7,7

* Definicje wskaźników zamieszczone zostały na str. 27

Informacje o akcjach i akcjonariacie

Struktura kapitału zakładowego

Na dzień sporządzenia raportu na kapitał zakładowy Emitenta składało się 25.750.000 (dwadzieścia pięć milionów siedemset pięćdziesiąt tysięcy) wyemitowanych i w pełni opłaconych akcji zwykłych na okaziciela w tym: 25.000.000 (dwadzieścia pięć milionów) akcji serii A i 750.000 (siedemset pięćdziesiąt tysięcy) akcji serii B. Wartość nominalna każdej akcji Emitenta wynosi 0,02 (dwa grosze) zł.

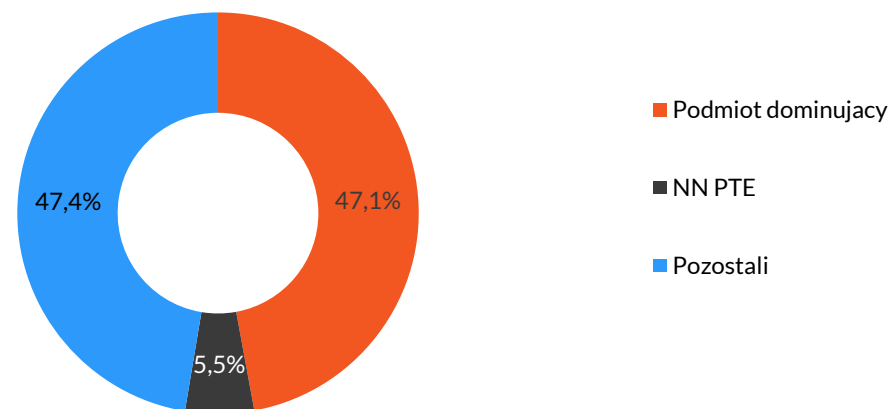
Struktura akcjonariatu

Akcjonariusz	Liczba głosów na WZ	Udział w głosach na WZ
Nationale-Nederlanden Powszechnie Towarzystwo Emerytalne	1 425 000	5,53%
Porozumienie akcjonariuszy – Podmiot dominujący, w tym powyżej 5 proc:	12 129 282	47,10%
Mariusz Ciepły	4 010 000	15,57%
Maciej Jarzębowski	3 010 000	11,69%
Jakub Sitarz	3 010 000	11,69%
Pozostali	12 195 718	47,36%
RAZEM	25 750 000	100,00%

Niektórzy Akcjonariusze zawarli porozumienie co do wspólnego głosowania:

Porozumienie Akcjonariuszy Podmiot Dominujący, które tworzą: Mariusz Ciepły, Urszula Jarzębowska, Jakub Sitarz, Maciej Jarzębowski, Szymon Klimczak, Krzysztof Górski.

Stan na 31 grudnia 2017 r. i 20 lutego 2018 r.



Informacje o akcjach i akcjonariacie

Zmiany w strukturze akcjonariatu

W trakcie I półrocza doszło do poniższych zmian w akcjonariacie Spółki.

W dniu 12 września 2017 r. Spółka otrzymała zawiadomienie od Copernicus Capital Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. informację o rozpoczęciu procedury ABB (procedura przyspieszonej księgi popytu) przez instytucje działające na rzecz funduszu NAPOLEON Fundusz Inwestycyjny Zamknięty osoby bliskiej względem pana Andrzeja Różyckiego pełniącego wtedy funkcję Wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej Spółki oraz innego akcjonariusza Spółki.

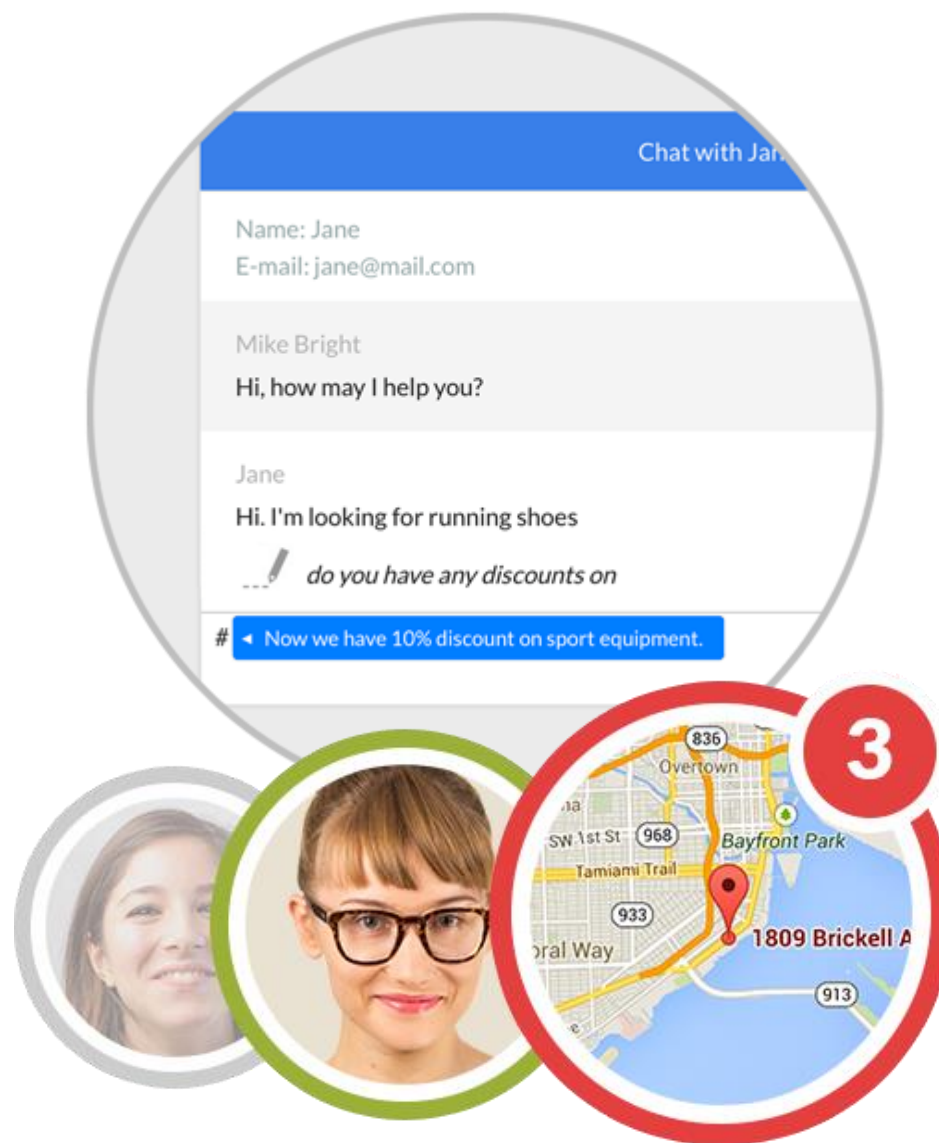
Zgodnie z zawiadomieniami otrzymanymi przez spółkę, w efekcie tych transakcji łączny stan posiadania zarządzanych przez Copernicus TFI spadł poniżej 5% Głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki.

Przed transakcją FULCRUM Fundusz Inwestycyjny Zamknięty posiadał 1.368.193 akcji reprezentujących 5,31% kapitału spółki, FALCON Fundusz Inwestycyjny Zamknięty posiadał 311.521 akcji reprezentujących 1,21% akcji spółki, Napoleon Fundusz Inwestycyjny Zamknięty posiadał 540.367 akcji reprezentujących 2,10% kapitału spółki, Fundusz Inwestycyjny Otwarty Subfundusz Akcji posiadał 196 akcji reprezentujących 0,0008% kapitału spółki, Copernicus Absolute Return Fundusz Inwestycyjny Zamknięty nie posiadał akcji spółki.

Po przeprowadzeniu transakcji FULCRUM Fundusz Inwestycyjny Zamknięty posiada 2.000 akcji reprezentujących 0,01% kapitału spółki, Napoleon Fundusz Inwestycyjny Zamknięty nie posiada akcji Spółki, Copernicus Absolute Return Fundusz Inwestycyjny Zamknięty posiada 3.000 akcji spółki reprezentujących 0,01% kapitału spółki.

Łącznie, po przeprowadzeniu transakcji, fundusze zarządzane przez Copernicus TFI i wymienione w notyfikacji, posiadają łącznie 316.717 akcji reprezentujących 1,2308% kapitału spółki i uprawniających do analogicznej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu.

Równocześnie LiveChat Software otrzymał informacje od członków Porozumienia Dominującego (kontrolującego) zgodnie z którym jego członkowie: Mariusz Ciepły (prezes zarządu), Maciej Jarzębowski (przewodniczący rady nadzorczej), Jakub Sitarz (członek rady nadzorczej), w ramach wspomnianej procedury ABB, dokonali zakupu akcji Emitenta. Zgodnie z przekazanymi informacjami każdy ze wspomnianych członków Porozumienia nabył po 10.000 akcji Emitenta w cenie 45 zł za sztukę.



Władze Grupy Kapitałowej

Skład osobowy Zarządu Spółki

Na dzień sporządzania sprawozdania Zarząd LiveChat Software S.A. był dwuosobowy a w jego skład wchodził:

Imię i nazwisko	Funkcja
Mariusz Ciepły	Prezes Zarządu
Urszula Jarzębowska	Członek Zarządu

W trakcie trzeciego kwartału 2017 roku finansowego Zarząd pracował w takim samym składzie w którym nie zaszły żadne zmiany.

Mariusz Ciepły jest jednym z założycieli i głównych akcjonariuszy spółki LiveChat Software. Funkcję Prezesa Zarządu pełni od 2010 r. Posiada wykształcenie wyższe (z tytułem magistra inżyniera informatyki), ukończył informatykę (specjalizacja: inżynieria systemów informatycznych) na Wydziale Elektroniki Politechniki Wrocławskiej we Wrocławiu. Jest też członkiem rad nadzorczych spółek Time Solutions sp. z o.o. oraz Wakepark S.A.

Urszula Jarzębowska od 2010 r. pełni funkcję Członka Zarządu LiveChat Software S.A. Ze spółką jest związana od 2002 r. Posiada wykształcenie wyższe magisterskie, ukończyła Uniwersytet Ekonomiczny im. Oskara Langego we Wrocławiu na Wydziale Gospodarki Narodowej, gdzie pracę magisterską obroniła w Katedrze Rachunkowości i Controlingu Przedsiębiorstw. W trakcie pracy zawodowej ukończyła także studia podyplomowe na kierunku Controling w Wyższej Szkole Bankowej we Wrocławiu oraz na kierunku Międzynarodowe Standardy Rachunkowości (MSR/MSSF) na Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie. Doświadczenie zbierała m.in. w firmach Bankier.pl oraz Internet Works.

Wysokość wynagrodzeń

Wynagrodzenie osób wchodzących w skład Zarządu LiveChat Software S.A. pobierane w okresie od 1 kwietnia 2017 r. do 31 grudnia 2017 r.:

Nazwisko i imię	Funkcja	Wynagrodzenie
Mariusz Ciepły	Prezes Zarządu	162 000
Urszula Jarzębowska	Członek Zarządu	108 000
RAZEM	-	270 000



Władze Grupy Kapitałowej

Skład osobowy Rady Nadzorczej

Na dzień 30 września 2017 r. skład Rady Nadzorczej LiveChat Software S.A. wyglądał następująco:

Imię i nazwisko	Funkcja
Maciej Jarzębowski	Przewodniczący Rady Nadzorczej
Andrzej Różycki	Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej
Marcin Mańdziak	Członek Rady Nadzorczej
Jakub Sitarz	Członek Rady Nadzorczej
Marta Ciepła	Członek Rady Nadzorczej

W dniu 15 listopada 2017 r. Spółka otrzymała od Pana Andrzeja Różyckiego powiadomienie o jego natychmiastowej rezygnacji z funkcji członka Rady Nadzorczej i stanowiska wiceprzewodniczącego Rady Nadzorczej. W związku z tym Zarząd zwołał NWZ w celu uzupełnienia składu Rady Nadzorczej.

W dniu 19 grudnia ZWZ powołało na stanowisko członka Rady Nadzorczej Pana Michała Markowskiego.

Na dzień 31 grudnia 2017 r. skład Rady Nadzorczej LiveChat Software S.A. wyglądał następująco:

Imię i nazwisko	Funkcja
Maciej Jarzębowski	Przewodniczący Rady Nadzorczej
Marcin Mańdziak	Członek Rady Nadzorczej
Jakub Sitarz	Członek Rady Nadzorczej
Marta Ciepła	Członek Rady Nadzorczej
Michał Markowski	Członek Rady Nadzorczej

Maciej Jarzębowski posiada wykształcenie średnie (technik zbiorowego żywienia). Ukończył Technikum Gastronomiczne we Wrocławiu. W latach 1999 – 2001 pełnił funkcję Prezesa Zarządu w spółce Bankier.pl,mw okresie 2001-2006 był Prezesem Zarządu spółki Internet Works. Do 2010 r. pełnił funkcję Prezesa Zarządu w LiveChat Software S.A.

Jakub Sitarz posiada wykształcenie wyższe magisterskie. Ukończył Informatykę na Wydziale Elektroniki Politechniki Wrocławskiej we Wrocławiu. Pełni funkcję kluczowego programisty w zespole programistów LiveChat Software.

Marta Ciepła jest absolwentką Uniwersytetu Przyrodniczego we Wrocławiu oraz studiów podyplomowych z zakresu zarządzania zasobami ludzkimi. Od ponad dziesięciu lat związana rynkiem IT w zakresie rekrutacji i selekcji kadry IT. HR manager odpowiedzialny za doradztwo w zakresie budowania zespołów poszczególnych działów spółki.

Michał Markowski jest absolwentem Politechniki Wrocławskiej, gdzie ukończył równoległe informatykę oraz zarządzanie finansami. Na tej uczelni uzyskał również doktorat z dziedziny Informatyki. Uzyskał międzynarodowe kwalifikacje z dziedziny finansów – ACCA.

Kariere zawodową zaczynał w 2003 roku prowadząc własny biznes i tworząc autorskie oprogramowanie do zarządzania szkołami. W latach 2007 – 2010 był odpowiedzialny w firmie InsERT za tworzenie oprogramowania finansowo – kadrowego dla małych i średnich firm. W Deloitte, w latach 2010 – 2012 prowadził projekty z dziedziny modelowania finansowego i due diligence. Następnie od maja 2012 doradzał Ministrowi Skarbu Państwa m.in. przy projekcie konsolidacji sektora chemicznego (powstanie Grupy Azoty) oraz tworzył Program Inwestycje Polskie (obecnie Polski Fundusz Rozwoju). W latach 2014 – 2016 odpowiedzialny za strategię Giełdy Papierów Wartościowych. Od października 2016 prowadzi transakcje M&A w ProService Finteco.

Marcin Mańdziak posiada wykształcenie wyższe magisterskie. Jest absolwentem Prawa na Wydziale Prawa Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego. Od 10 lat związany z rynkiem kapitałowym. Był współtwórcą oraz długoletnim wiceprezesem zarządu M.W. Trade S.A., która jako pierwsza przeniosła notowania z rynku Newconnect na rynek główny GPW. Od 2013 roku prezes i główny akcjonariusz EFM S.A. Jednocześnie prowadzi firmę Arandela Marcin Mandziak, świadczącą usługi doradcze. Członek Rady Nadzorczej Venture Incubator SA..

Akcje w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących

Poniższa tabelka przedstawia liczbę akcji będących w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących na dzień przekazania sprawozdania.

Imię i nazwisko	Funkcja	Liczba akcji
Mariusz Ciepły	Prezes Zarządu	4 010 000
Urszula Jarzębowska	Członek Zarządu	1 210 250
Maciej Jarzębowski	Przewodniczący Rady Nadzorczej	3 010 000
Jakub Sitarz	Członek Rady Nadzorczej	3 010 000

Pozostałe informacje

Firma audytorska

Do przeprowadzenia przeglądu sprawozdań finansowych Spółki została wybrana spółka HLB M2 Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością AUDIT PIE Sp. k z siedzibą w Warszawie, ul. Rakowiecka 41/27, firma audytorska numer 4123.

Opis prowadzonych postępowań sądowych i administracyjnych

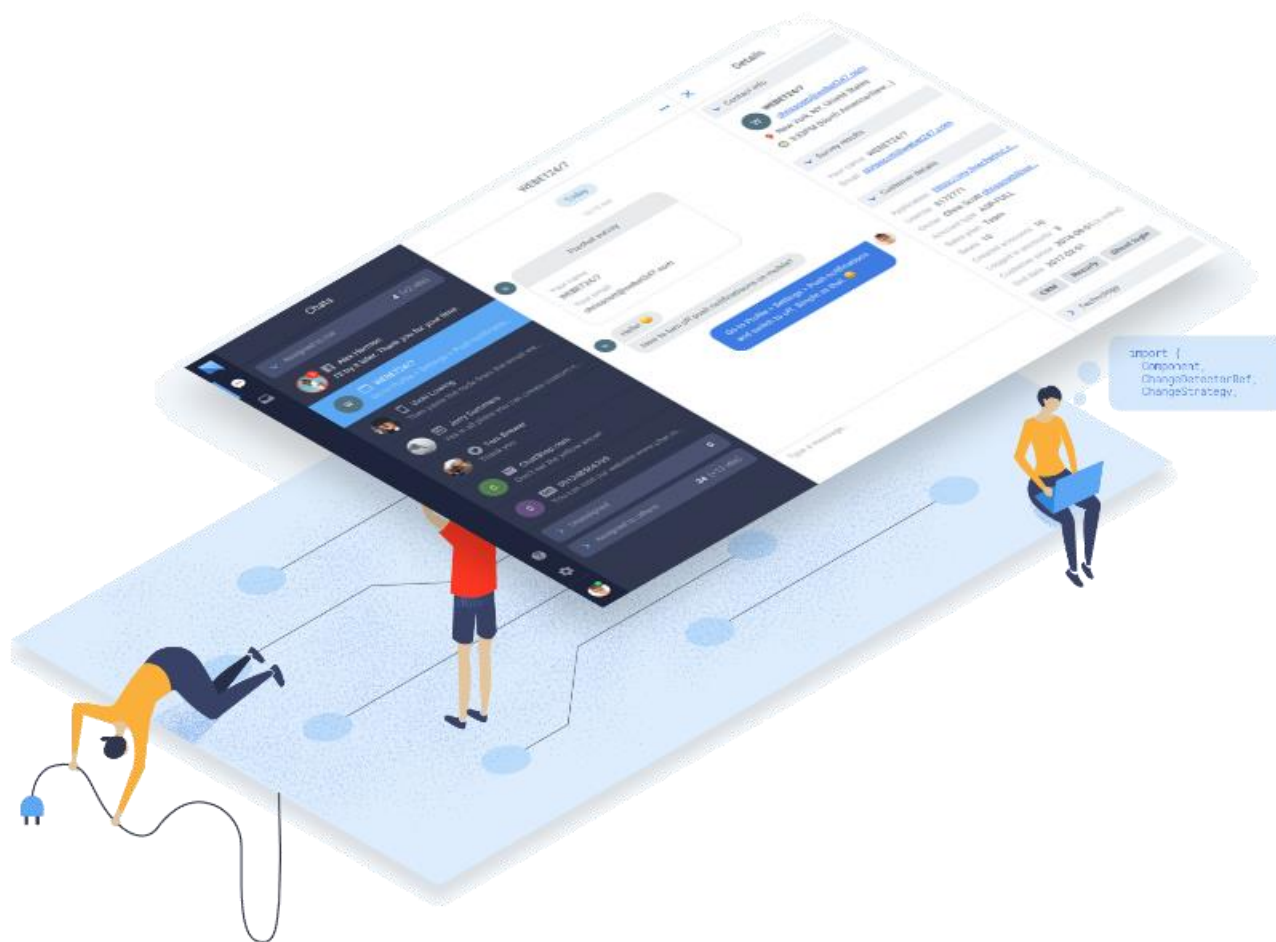
W okresie sprawozdawczym Grupa nie była stroną żadnych postępowań sądowych i administracyjnych

Zagadnienia dotyczące środowiska naturalnego

Brak jest zagadnień i wymogów związanych z ochroną środowiska, które mogą mieć istotny wpływ na działalność Grupy Kapitałowej.

Informacja o zatrudnieniu

Na koniec trzeciego kwartału 2017 roku obrotowego Spółka współpracowała na stałe z 79 osobami. Największe zespoły tworzą programiści oraz dział obsługi klienta, pracujący w modelu 24/7. Następnie dział marketingu oraz najmniejszy zespół: Zarząd, dział finansów i administracji. W zarządzie zasiadają osoby od wielu lat pracujące nad projektem LiveChat.



Oświadczenie Zarządu

Wrocław, 20 lutego 2018 r.

Niniejsze śródroczne skrócone jednostkowe sprawozdanie finansowe LiveChat Software S.A., obejmujące okres 9 miesięcy zakończony w dniu 31 grudnia 2017 r., zostało zatwierdzone do publikacji przez Zarząd w dniu 20 lutego 2018 roku.



Prezes Zarządu Mariusz Ciepy



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska

Wrocław, 20 lutego 2018 r.

Niniejsze śródroczne skrócone skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy LiveChat Software S.A., obejmujące okres 9 miesięcy zakończony w dniu 31 grudnia 2017 r., zostało zatwierdzone do publikacji przez Zarząd w dniu 20 lutego 2018 roku.



Prezes Zarządu Mariusz Ciepy



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska

Oświadczenie Zarządu

Oświadczenie o rzetelności sporządzenia sprawozdania finansowego

Wrocław, 20 lutego 2018 r.

Oświadczenie Zarządu w sprawie rzetelności sporządzenia jednostkowego sprawozdania finansowego LiveChat Software S.A. za okres 9 miesięcy zakończony w dniu 31 grudnia 2017 r.

Zarząd LiveChat Software S.A. oświadcza, iż wedle jego najlepszej wiedzy, jednostkowe sprawozdanie finansowe LiveChat Software S.A. za okres 9 miesięcy zakończony w dniu 31 grudnia 2017 roku i dane porównywalne sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości.

Zarząd oświadcza także, iż zaprezentowane dane odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Spółki oraz jej wynik finansowy. Sprawozdanie z działalności Spółki zawiera prawdziwy obraz rozwoju i osiągnięć oraz sytuacji, w tym opis podstawowych ryzyk i zagrożeń.



Prezes Zarządu Mariusz Ciepły



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska

Wrocław, 20 lutego 2018 r.

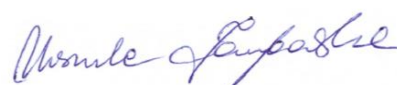
Oświadczenie Zarządu w sprawie rzetelności sporządzenia skonsolidowanego sprawozdania finansowego grupy kapitałowej LiveChat Software za okres 9 miesięcy zakończony w dniu 31 grudnia 2017 r.

Zarząd LiveChat Software S.A. oświadcza, iż wedle jego najlepszej wiedzy, skonsolidowane sprawozdanie finansowe grupy kapitałowej LiveChat Software za okres 9 miesięcy zakończony w dniu 31 grudnia 2017 roku i dane porównywalne sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi zasadami rachunkowości.

Zarząd oświadcza także, iż zaprezentowane dane odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Grupy oraz jej wynik finansowy. Sprawozdanie z działalności Grupy zawiera prawdziwy obraz rozwoju i osiągnięć oraz sytuacji Spółki, w tym opis podstawowych ryzyk i zagrożeń.



Prezes Zarządu Mariusz Ciepły



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska

Słowniczek pojęć

Wskaźniki finansowe oraz pojęcia i skróty branżowe

Wskaźnik		Wyszczególnienie
EBITDA	=	Zysk (strata) operacyjny + amortyzacja
Rentowność sprzedaży brutto	=	$\frac{\text{Zysk brutto ze sprzedaży}}{\text{Przychody ze sprzedaży netto}}$
Rentowność operacyjna	=	$\frac{\text{Zysk (strata) operacyjny}}{\text{Przychody ze sprzedaży netto}}$
Rentowność EBITDA	=	$\frac{\text{EBITDA}}{\text{Przychody ze sprzedaży netto}}$
Rentowność netto	=	$\frac{\text{Zysk (strata) netto okresu sprawozdawczego}}{\text{Przychody ze sprzedaży netto}}$
Rentowność kapitału własnego (ROE)	=	$\frac{\text{Zysk (strata) netto za ostatnie 12 miesięcy}}{\text{Kapitał własny}}$
Rentowność aktywów (ROA)	=	$\frac{\text{Zysk (strata) netto za ostatnie 12 miesięcy}}{\text{Aktywa całkowite}}$
Wskaźnik płynności bieżącej	=	$\frac{\text{Aktywa obrotowe}}{\text{Zobowiązania krótkoterminowe}}$
Wskaźnik płynności szybkiej	=	$\frac{\text{Aktywa obrotowe} - \text{Zapasy}}{\text{Zobowiązania krótkoterminowe}}$
Wskaźnik płynności gotówkowej	=	$\frac{\text{Środki pieniężne i ich ekwiwalenty}}{\text{Zobowiązania krótkoterminowe}}$

Indeks zagadnień

Podsumowanie operacyjne
Komentarz Zarządu
Wybrane dane finansowe
Najważniejsze wydarzenia w Q3 2017/18
Opis organizacji Spółki
LiveChat Software S.A. jako podmiot dominujący Grupy Kapitałowej LiveChat Software
Opis działalności Spółki
Opis działalności prowadzonej przez Grupę
Opis sytuacji na rynku usług SaaS oraz w segmencie oprogramowania typu „live chat”.
Informacje o zawartych umowach
Perspektywy rozwoju

Sytuacja finansowa LiveChat Software
Prezentacja wyników skonsolidowanych za Q3 2017/18
Polityka dywidendy
Podstawowe wskaźniki
Informacje o akcjach i akcjonariacie
Struktura kapitału zakładowego
Struktura akcjonariatu
Zmiany w strukturze akcjonariatu
Władze LiveChat Software
Zarząd
Rada Nadzorcza

Pozostałe informacje
Podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych
Opis prowadzonych postępowań sądowych i administracyjnych
Informacja o zatrudnieniu
Oświadczenie Zarządu
Słowniczek pojęć



LiveChat