




# LiveChat Software

Sprawozdanie Zarządu z działalności  
LiveChat Software S.A.  
i jej Grupy Kapitałowej  
w I kwartale 2023/2024 roku finansowego





Wizja

# **Text intelligence** **for better customer service**

We help brands provide better customer service at scale by analyzing, enriching, and automating text communication.

# Spis Treści

<b>1. Podsumowanie</b>	<b>4</b>
1.1. Wybrane skonsolidowane dane finansowe	4
1.2. Wybrane jednostkowe dane finansowe	5
<b>2. O LiveChat Software</b>	<b>6</b>
<b>3. Podsumowanie operacyjne</b>	<b>8</b>
3.1. Komentarz Zarządu do wyników	8
3.2. Najważniejsze wydarzenia	13
3.3. Inne wydarzenia	15
<b>4. Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software</b>	<b>15</b>
4.1. Strategia rozwoju	15
4.2. Produkty Spółki	19
4.2.1. LiveChat	19
4.2.2. ChatBot	21
4.2.3. HelpDesk	22
4.2.4. KnowledgeBase	23
4.2.5. OpenWidget	24
4.3. Dodatkowe działania	24
4.4. Opis sytuacji na rynku usług SaaS oraz w segmencie oprogramowania typu „live chat”	25
4.5. Umowy znaczące dla działalności Grupy Kapitałowej	27
4.6. Informacja o istotnych transakcjach z podmiotami powiązаныmi	27
4.7. Informacje o pozostałych umowach i transakcjach	28
4.8. Perspektywy rozwoju	28
4.9. Strategia rozwoju Grupy	28
<b>5. Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software</b>	<b>34</b>
5.1. Prezentacja wyników skonsolidowanych	34
5.2. Prezentacja wyników jednostkowych	38
<b>6. Ład korporacyjny</b>	<b>38</b>
6.1. Informacje o akcjach i akcjonariacie	38
6.2. Władze Spółki	39
6.2.1. Zarząd Spółki	39
6.2.2. Rada Nadzorcza Spółki	40
6.3. Akcje w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących	41
6.4. Inne informacje	41
<b>7. Oświadczenia Zarządu</b>	<b>43</b>
<b>8. Słowniczek pojęć</b>	<b>45</b>

# 1. Podsumowanie

## 1.1. Wybrane skonsolidowane dane finansowe

[tys. PLN]	I kw. 2023/24	I kw. 2022/23	Zmiana
Przychody netto ze sprzedaży produktów, towarów i materiałów	83 476	66 780	25,0%
EBITDA	52 888	42 033	25,8%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	48 387	38 705	25,0%
Zysk (strata) brutto	48 313	38 738	24,7%
Zysk (strata) netto	45 167	36 014	25,4%
Przepływy pieniężne netto	40 353	32 190	25,4%
- z działalności operacyjnej	47 663	37 331	27,7%
- z działalności inwestycyjnej	-7 080	-4 933	43,5%
- z działalności finansowej	-230	-208	10,6%
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Zysk (strata) na jedną akcję zwykłą (PLN)	1,75	1,40	25,0%

[tys. PLN]	30 czerwca 2023 r.	31 marca 2023 r.	Zmiana
Aktywa razem	238 670	197 331	20,9%
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	18 683	22 216	-15,9%
Zobowiązania długoterminowe	0	75	-
Zobowiązania krótkoterminowe	18 683	22 141	-15,6%
Kapitał własny	219 987	175 115	25,6%
Kapitał zakładowy	515	515	-
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Wartość księgowa na jedną akcję	8,54	6,80	25,6%

## 1.2. Wybrane jednostkowe dane finansowe

[tys. PLN]	I kw. 2023/24	I kw. 2022/23	Zmiana
Przychody netto ze sprzedaży produktów, towarów i materiałów	83 476	66 780	25,0%
EBITDA	54 181	41 141	31,7%
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	49 910	38 021	31,3%
Zysk (strata) brutto	48 144	38 582	24,8%
Zysk (strata) netto	44 998	35 859	25,5%
Przepływy pieniężne netto	30 970	3 321	832,6%
z działalności operacyjnej	38 050	8 254	361,0%
z działalności inwestycyjnej	-7 080	-4 933	43,5%
z działalności finansowej	0	0	-
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Zysk (strata) na jedną akcję zwykłą (PLN)	1,75	1,39	25,9%

[w tys. PLN]	30 czerwca 2023 r.	31 marca 2023 r.	Zmiana
Aktywa razem	234 659	192 910	21,6%
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	16 437	19 686	-16,5%
Zobowiązania długoterminowe	0	0	-
Zobowiązania krótkoterminowe	9 834	13 474	-27,0%
Kapitał własny	218 222	173 224	26,0%
Kapitał zakładowy	515	515	-
Liczba akcji	25 750 000	25 750 000	-
Wartość księgowa na jedną akcję (PLN)	8,47	6,73	25,9%

## 2.0 LiveChat Software

LiveChat Software S.A. (dalej: "Spółka", "LiveChat Software") a wkrótce Text Spółka Akcyjna jest producentem oraz globalnym dostawcą oprogramowania wspierającego komunikację tekstową online. W firmowym portfolio produktów znajdują się także rozwiązania: ChatBot (platforma do tworzenia chatbotów), HelpDesk (system do zarządzania ticketami), KnowledgeBase (aplikacja do tworzenia i udostępniania własnych baz wiedzy oraz OpenWidget (rozwiązanie umożliwiające prostą instalację widżetów na stronach internetowych).

Spółka 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). Oferowane przez Spółkę produkty adresowane są do wszystkich firm, których wspólną cechą jest potrzeba komunikacji z klientami w internecie.

Bieżąca działalność Grupy Kapitałowej LiveChat Software (dalej: "Grupa", "Grupa LiveChat") obejmuje udoskonalanie produktów przez zespół deweloperów, oferowanie najwyższej jakości obsługi klienta oraz tworzenie nowych kanałów pozyskiwania klientów. Sprawdzony model biznesowy Spółki 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, produkty Spółki są głównie skierowane do średnich i małych przedsiębiorstw, jednak Spółka podejmuje działania mające na celu dotarcie do podmiotów o większej skali działalności – dalszy rozwój produktów, wprowadzanie nowych funkcjonalności oraz poziomów cenowych. Progresywny cennik umożliwia Spółce otrzymywanie wyższych przychodów od klientów, którzy wykorzystują większą liczbę funkcjonalności produktów Spółki.

LiveChat Software prowadzi również szereg innych projektów, których wspólnym mianownikiem jest potencjał do zwiększenia tempa pozyskiwania klientów. 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.

W związku z rozbudową portfolio produktowego i planami budowy marki parasolowej dla wszystkich produktów, Spółka nabyła domenę text.com. Spółka jest w trakcie zmiany nazwy na Text Spółka Akcyjna, co odzwierciedla jej koncentrację na obszarze komunikacji pisanej.

We build text-based products

 LiveChat

 ChatBot

 HelpDesk

 KnowledgeBase

 OpenWidget

## 2.1. Struktura Grupy LiveChat Software

Spółka LiveChat Software S.A., której siedziba mieści się we Wrocławiu przy ulicy Zwycięskiej 47, w Polsce, tworzy grupę kapitałową, w skład której wchodzi ona jako podmiot dominujący oraz spółka zależna LiveChat Inc. z siedzibą w USA, w której posiada 100% kapitału i 100% głosów. LiveChat Inc. podlega konsolidacji metoda pełną. Spółka nie posiada oddziałów.



W praktyce cała sprzedaż usług świadczonych przez Spółkę klientom prowadzona jest za pośrednictwem LiveChat Inc.

LiveChat, Inc. nabywa dostęp do systemu LiveChat od Spółki, który następnie odsprzedaje klientom końcowym za cenę ustaloną przez Spółkę. LiveChat, Inc. nie realizuje marży na odsprzedaży dostępu do systemu LiveChat. Na podstawie faktur wystawionych przez LiveChat, Inc. Spółka zwraca LiveChat, Inc. wszystkie koszty poniesione przez LiveChat, Inc. w związku z prowadzoną działalnością i wskazane w budżecie zaakceptowanym przez Spółkę. 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 Spółkę odpowiadającej wartości dokonanej sprzedaży oraz faktur wystawianych przez LiveChat, Inc. odpowiadających wartości poniesionych kosztów powiększonych o wskazaną powyżej marżę. Wszelkie prawa własności intelektualnej, w tym znak towarowy, pozostaje własnością Spółki.

Zarząd planuje rebranding spółek z Grupy Kapitałowej. Zgodnie z tymi planami LiveChat Inc. ma zostać przemianowany na Text Inc.

## 3. Podsumowanie operacyjne



### 3.1. Komentarz Zarządu do wyników

W pierwszym kwartale 2023/24 roku finansowego, zakończonym 30 czerwca 2023 roku, nasze skonsolidowane przychody wzrosły o 25% do 83,5 mln zł. Nasza Grupa prawie całość przychodów generuje w dolarze amerykańskim (USD), dlatego istotny wpływ na raportowane wyniki ma kurs PLN/USD. Uważamy, że lepszy obraz rozwoju naszego biznesu dają wyniki (zarówno przychody, jak i MRR - miesięczne powtarzalne przychody) wyrażone w dolarach. Z tego powodu bezpośrednio po zakończeniu kwartału publikujemy wstępne dane w takim właśnie ujęciu.

W nawiązaniu do raportu bieżącego nr 10/2023 podtrzymujemy deklarację, zgodnie z którą pracujemy nad zmianami polityki rozpoznania przychodu. Obecnie zakładamy, że będzie to możliwe w raporcie za I połowę 2023/24 roku finansowego. Celem tych prac jest zmiana obecnego podejścia zgodnie z którym cały przychód z płatności dłuższych niż miesięczne (głównie rocznych) jest rozpoznany w całości w kwartale jego uzyskania (czemu towarzyszy zawiązanie tzw. rezerwy na serwery, czyli na koszty potrzebne do realizacji opłaconego dostępu do naszych produktów).

Wskaźnikiem, który najlepiej oddaje rozwój naszego biznesu jest MRR (Monthly Recurring Revenue). Na jego potrzeby, roczne lub inne płatności są równo rozłożone na poszczególne miesiące. Jednak w przypadku raportowanych przychodów cała taka płatność jest rozpoznana w kwartale, w którym ją otrzymaliśmy. Na koniec pierwszego kwartału 2023/24 (30 czerwca 2023 r.) MRR Grupy wyniósł 6,47 mln USD, co oznacza wzrost o 34,2% w stosunku do stanu sprzed roku.

Skonsolidowany zysk netto w pierwszym kwartale roku finansowego 2023/24 wyniósł 45,2 mln zł i był o 25,4% wyższy od wyniku uzyskanego przed rokiem.

#### Marże, przepływy finansowe i polityka dywidendowa

Nasz model biznesowy umożliwia osiągnięcie bardzo wysokich rentowności operacyjnych. W I kw. 2023/24 marża brutto na sprzedaży wyniosła 81,8%, marża operacyjna 58,0%, a marża zysku netto 54,1%. Znajdujemy się wciąż na etapie wzrostu, inwestujemy w rozwój produktów przy obecnie stałej liczbie osób współpracujących ze Spółką we wszystkich obszarach. Odczuwamy presję na rentowności, która wiąże się z rosnącymi wynagrodzeniami w branży technologicznej i zwiększoną konkurencją o talenty. Utrzymanie się na ścieżce wzrostowej i realizacja naszej Misji wymaga pracy nad efektywnością zespołu i utrzymania w nim kluczowych osób, dlatego jesteśmy zdeterminowani, żeby to osiągnąć.

Pomimo wszystkich wyzwań opisanych powyżej zamierzamy utrzymać nasz model biznesowy i wysokie poziomy rentowności z nim związane.

Przedstawione wyżej rentowności sprawiają, że efektywnie generujemy gotówkę. Przepływy pieniężne z działalności operacyjnej wyniosły w raportowanym okresie 47,7 mln zł, a na koniec tego okresu dysponowaliśmy



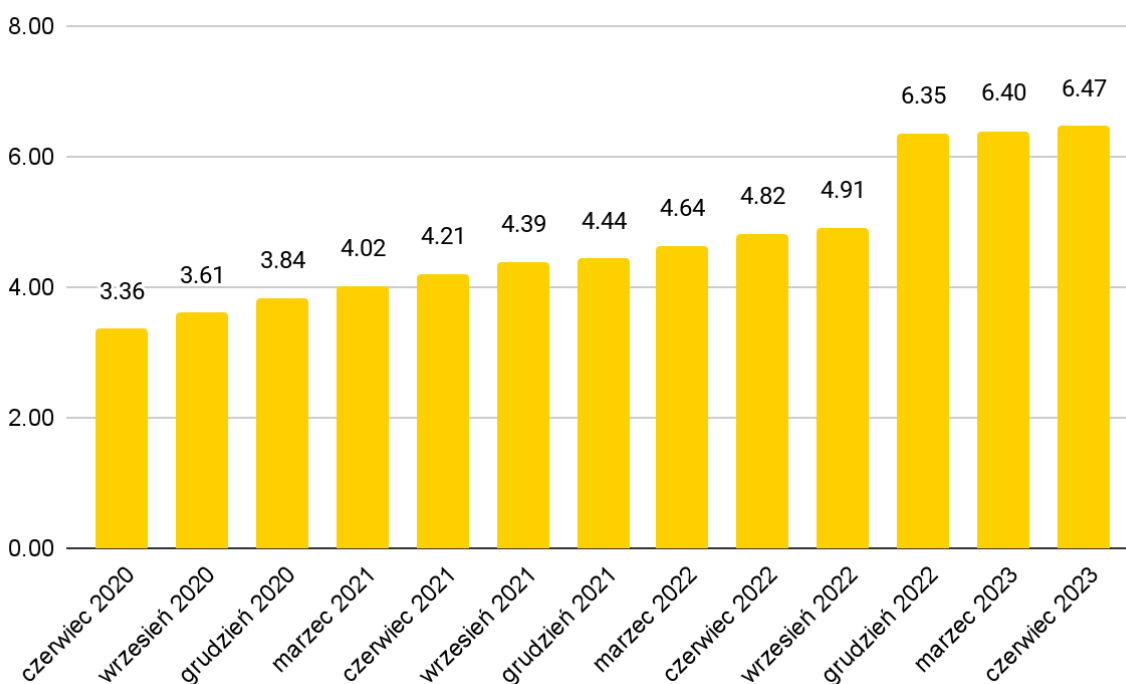
gotówką w wysokości 136,2 mln zł. Kontynuujemy naszą politykę dywidendową, która zakłada przeznaczanie dla akcjonariuszy najwyższej możliwej, z punktu przepisów prawa, części zysku, chyba że pojawią się okazje inwestycyjne, które zapewniłyby Spółce i akcjonariuszom wyższą stopę zwrotu niż wypłata dywidendy.

## Kluczowe metryki biznesowe Spółki

### MRR

MRR (monthly recurring revenues), czyli miesięczne powtarzalne przychody stanowią zdecydowaną większość naszej sprzedaży i decydują o stabilności naszego biznesu opartego o model abonamentowy. Poza nimi osiągamy dodatkowe przychody ze sprzedaży usług związanych z naszymi produktami, np. szkoleń. Wartość miesięcznych powtarzalnych przychodów (MRR - Monthly Recurring Revenue) Grupy na koniec czerwca 2023 r. wyniosła 6,47 mln USD co oznacza wzrost o 1,1% w stosunku do stanu na koniec marca 2023 i o 34,2% rok do roku. Wzrost powtarzalnych przychodów (MRR - Monthly Recurring Revenue) rok do roku wynika przede wszystkim ze zmiany cenników wszystkich produktów Spółki, który został przeprowadzony w drugiej połowie roku a obecnie można spodziewać się w kolejnych kwartałach wzrostów przychodów zarówno w skali roku, jak i kwartał do kwartału. Na wykresie prezentujemy MRR według stanu na koniec ostatniego miesiąca poszczególnych kwartałów.

### MRR (wszystkie produkty)



### ARPU

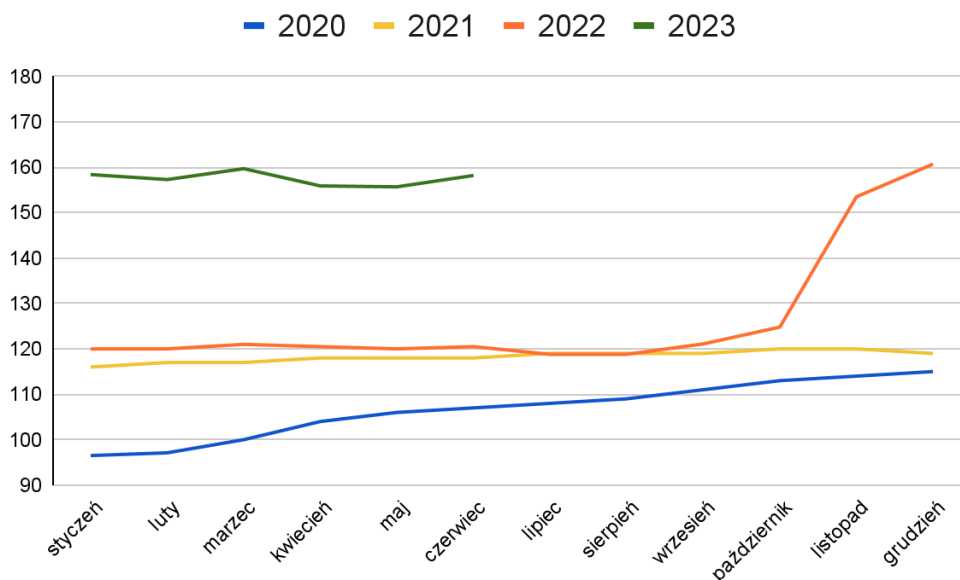
ARPU (Average Revenue Per User), średni przychód przypadający na jednego klienta – w naszym przypadku firmy lub instytucji. Podane w raporcie ARPU jest obliczone na podstawie MRR (a nie całości przychodu). Wartość ARPU poszczególnych klientów zależy od wybranego przez nich planu taryfowego i liczby agentów (w przypadku ChatBot od wybranego planu - ewentualna opłata za liczbę interakcji wykraczających poza limit dostępny w poszczególnym abonamencie nie jest uznawana za przychody powtarzalne).

Na koniec czerwca 2023 r. ARPU produktu LiveChat wyniosło 158,2 USD wobec 159,7 USD na koniec marca 2023 r. i 120,5 USD przed rokiem. ARPU produktu ChatBot wyniosło odpowiednio 122,5 USD na koniec czerwca 2023 wobec 121,0 USD na koniec poprzedniego kwartału i 102,5 USD przed rokiem.

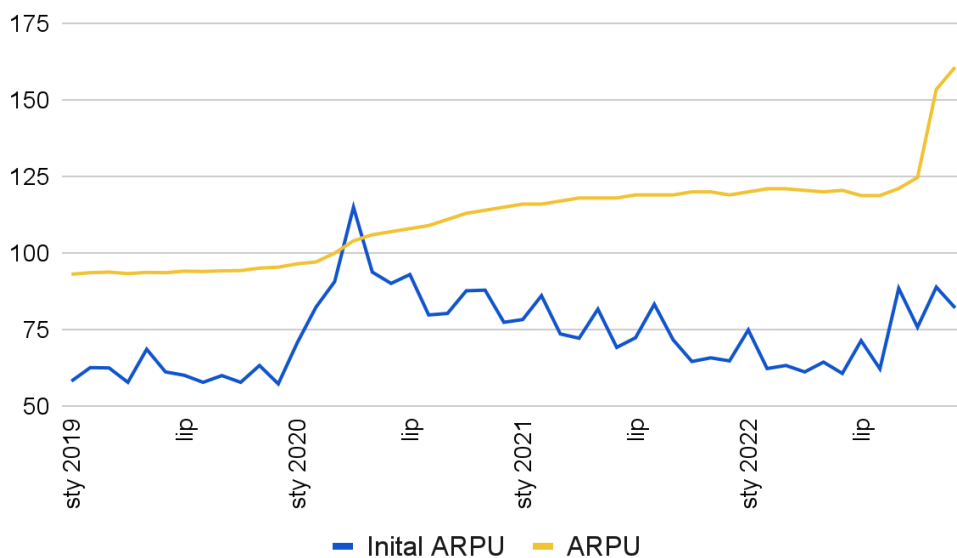
## Średnia cena sprzedaży

Średnia cena sprzedaży, lub początkowe ARPU (average sale price, initial ARPU) to w praktyce średnia wartość pierwszej płatności od nowych klientów w danym miesiącu. W przypadku większych klientów, obserwujemy silny trend zgodnie z którym ARPU rośnie z czasem, a wielu klientów istotnie zwiększa wartość kontraktu już w trakcie pierwszego miesiąca współpracy. Dodatkowo ewentualne promocje dotyczą z reguły właśnie pierwszej płatności.

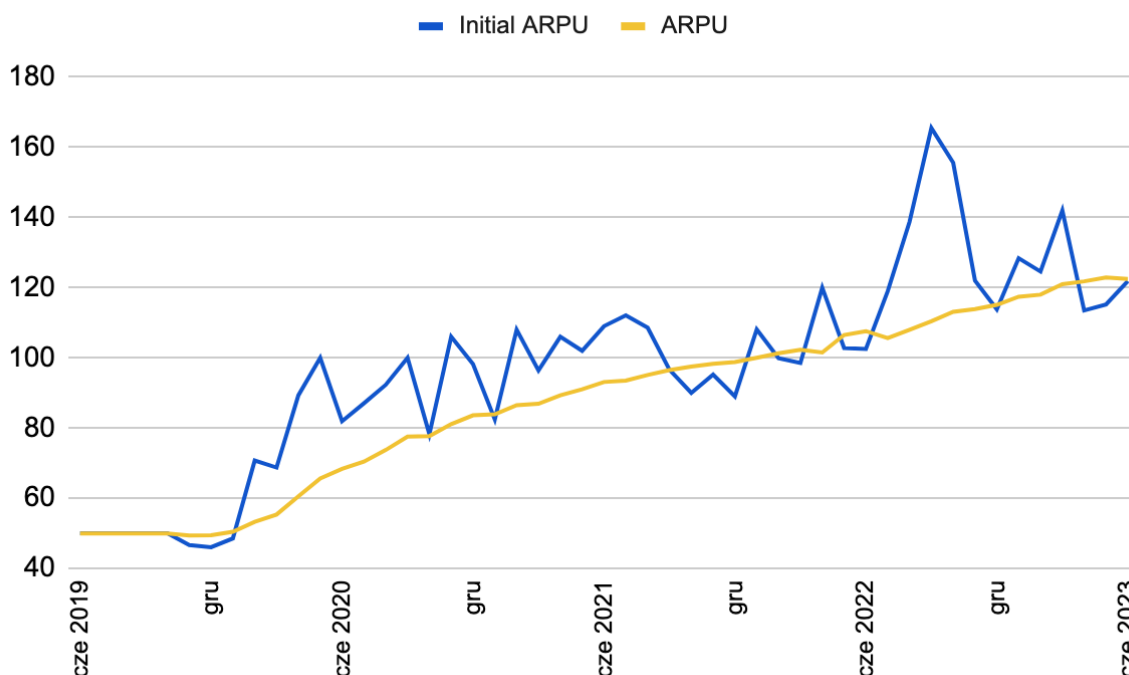
### ARPU produktu LiveChat (w USD)



### ARPU i początkowe ARPU produktu LiveChat (w USD)



## ARPU i początkowe ARPU produktu ChatBot (w USD)



## Liczba klientów i churn

Naszymi klientami są firmy działające w praktycznie wszystkich branżach gospodarki, uczelnie oraz instytucje z około 150 krajów świata. To zróżnicowanie przekłada się na naszą odporność na ewentualne kryzysy koniunktury dotyczące wybrane sektory gospodarki lub państwa. Najważniejsze geograficznie rynki, zarówno pod względem liczby klientów jak i generowanych przychodów to kraje anglojęzyczne: USA, Wielka Brytania, Australia i Kanada. Udział Polski w przychodach to zaledwie 2,4% w raportowanym okresie.

Na koniec czerwca 2023 liczba płaćących klientów LiveChat wyniosła 37.765 a ChatBot 2.804.

“Customer churn”, czyli wskaźnik odejść klientów, przez większą część roku kształtował się na poziomie ok. 3 proc. (w ujęciu miesięcznym) dla produktu LiveChat. Customer churn wzrósł po podwyżce cen produktu LiveChat dla dotychczasowej bazy klientów i w listopadzie 2022 r. osiągnął poziom ok. 4%. W kolejnych miesiącach customer churn spadł poniżej poziomu 4% i na dzień publikacji niniejszego raportu jest na nieznacznie wyższym poziomie niż 3 proc.

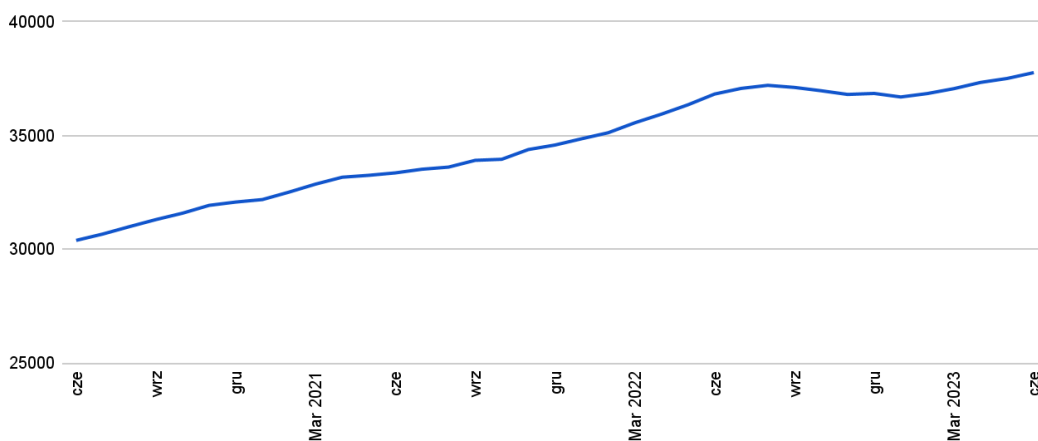
Wyniki na poziomie 3% lub nawet istotnie wyższym są normalnym zjawiskiem w modelu SaaS i zależą m.in. od branży i bazy klientów (churn jest zwykle istotnie wyższy w segmencie małych firm). Wysokość 3% stanowi też poziom wokół którego historycznie oscylował nasz churn.

Z biznesowego punktu widzenia bardziej istotny jest “net MRR churn”, czyli podobny wskaźnik dla powtarzalnych przychodów uwzględniający również upselling, który utrzymuje się na znacząco niższych poziomach niż “customer churn”.

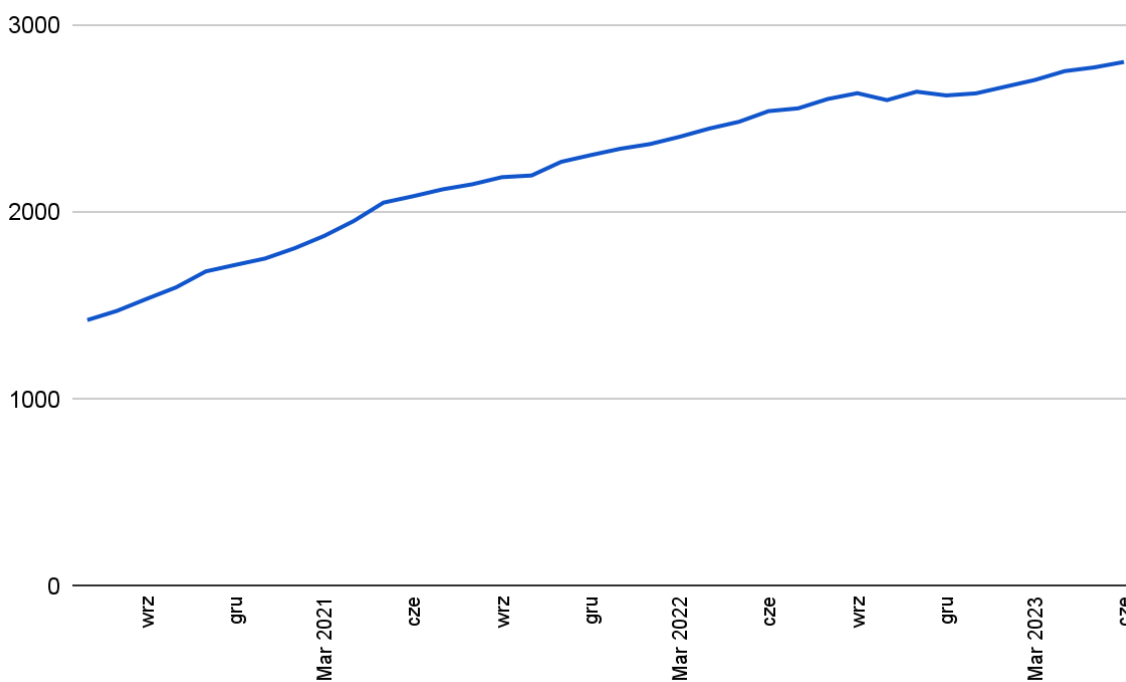
Sama liczba klientów pozostaje ważnym KPI dla Spółki, jednak zmiana wyników finansowych w znacznie większym stopniu zależy od poziomu ARPU. Od wielu miesięcy widać trend zgodnie z którym przychody (oczyszczone z wpływu zmian kursów walutowych) zmieniają się szybciej (pod względem dynamiki rok do roku) niż sama liczba klientów. Wiąże się to m.in. z tym, że nasza oferta i skierowana jest do klientów biznesowych – firm, które posiadają własne strony internetowe. Obecnie klienci LiveChat Software wybierają spośród czterech planów abonenckich (w przypadku LiveChat, który generuje ponad 90% przychodów). Ostateczny przychód na jednego klienta zależy zatem od wybranego planu, a także liczby kont przez niego wykupionych. Różnica w przychodach generowanych przez

poszczególnych klientów może być bardzo duża. Prowadzimy też działania mające na celu zwiększenie wskaźnika ARPU m.in. wprowadzone w sierpniu 2022 roku podwyżki cen dla nowych klientów, a w listopadzie dla obecnych klientów. Prowadzimy też prace nad rozszerzeniem portfolio produktowego, czego efektem było udostępnienie darmowego rozwiązania OpenWidget w listopadzie 2022 r. OpenWidget może w przyszłości wspierać akwizycję klientów dla innych klientów Spółki, a także zostać wzbogacony o płatne funkcjonalności premium.

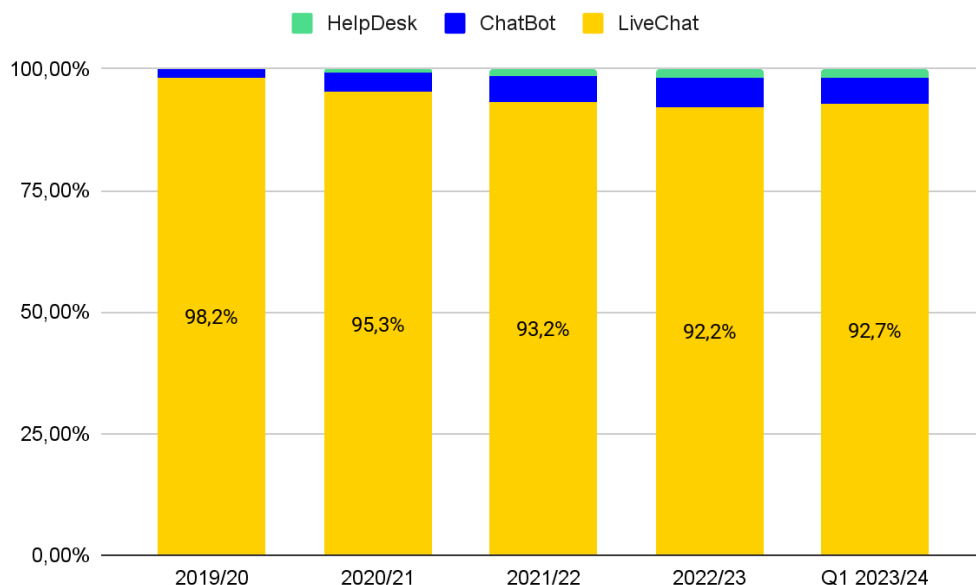
### Liczba klientów LiveChat



### Liczba klientów ChatBot



Udział produktu LiveChat w przychodach Grupy w I kw. 2023/24 to 92,7%. Produkt ChatBot z kolei wygenerował 5,5% przychodów a HelpDesk 1,8% przychodów. Zakładamy, że nowe produkty będą zwiększać swój udział w całości przychodów w kolejnych kwartałach i latach.



### Wpływ pandemii i wojny w Ukrainie

Oceniamy, że w okresie I kw. 2023/24 roku finansowego zarówno pandemia, jak i wojna w Ukrainie miały nieznaczny wpływ na nasz biznes. Wprawdzie zablokowaliśmy możliwość płacenia za nasze produkty i zakładanie kont testowych z terytoriów Rosji i Białorusi, ale rynki te miały bardzo niewielki udział w naszych przychodach. Podobnie zresztą jak rynek ukraiński.

W trakcie pandemii przeszliśmy na organizację pracy opartą na modelu "work from home" (przy czym zapewniamy również członkom zespołu dostęp do biura) i zgodnie z wcześniejszymi zapowiedziami zamierzamy go utrzymać w przyszłości.

## 3.2. Najważniejsze wydarzenia

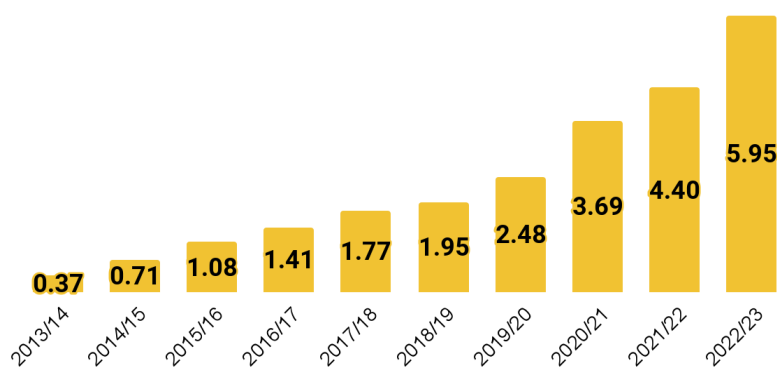
Na koniec czerwca 2023 liczba płacących klientów LiveChat wyniosła 37.765 a ChatBot 2.804. W lipcu 2022 roku liczba płacących abonentów HelpDesk przekroczyła tysiąc.

W dniu 4 lipca 2023 roku Zarząd Spółki podjął uchwałę dotyczącą podziału zysku netto za okres roku obrotowego od 1 kwietnia 2022 r. do 31 marca 2023 r., zgodnie z którą zaproponowano, żeby jednostkowy zysk netto LiveChat Software S.A. w wysokości 171 724 361,09 PLN przeznaczyć na:

- zasilenie kapitału zapasowego Spółki przeznaczyć kwotę 18.511.861,09 PLN
- wypłatę dywidendy dla akcjonariuszy przeznaczyć kwotę 153.212.500,00 PLN; co oznacza, że wartość dywidendy na jedną akcję wyniesie 5,95 PLN (wliczając w to dwie zaliczki na poczet spodziewanej dywidendy wypłacone w styczniu 2023 r. oraz w sierpniu 2023 r. - obie w wysokości 1,46 PLN na jedną akcję).

Propozycja podziału zysku netto Spółki została pozytywnie zarekomendowana przez Radę Nadzorczą Spółki. Zwyczajne Walne Zgromadzenie Spółki w dniu 18 sierpnia 2023 roku zatwierdziło powyższy podział jednostkowego zysku Spółki. Zgodnie z uchwałą Zarządu Spółki w dniu 4 sierpnia 2023 roku wypłacono akcjonariuszom posiadającym akcje Spółki na dzień dywidendy, tj. 28 lipca 2023 roku, drugą zaliczkę na poczet dywidendy w kwocie 1,46 PLN na jedną akcję a pozostała kwota dywidendy w wysokości 3,03 PLN na jedną akcję zostanie wypłacona 1 września 2023 roku.

## Dywidenda (na akcję, PLN)



## POZYSKIWANIE KLIENTÓW



## Dział sprzedaży

W procesie akwizycji klientów Spółka wykorzystuje wiele kanałów, w tym kanały partnerskie (afiliacyjny i resellerski), content marketing, który przekłada się m.in. na wysoką pozycję w rankingach wyszukiwarek internetowych, obecność w serwisach takich jak Shopify, Big Commerce i inne, integracje z innymi rozwiązaniami i inne. W 2019 roku utworzono dział sprzedaży, który wspiera realizację strategii zakładającej m.in. pozyskiwanie większej liczby klientów klasy „enterprise” oraz pozyskiwanie większych pod względem wartości klientów niż do tej pory.

Zespół sprzedażowy koncentruje się na zawieraniu umów „enterprise” ze szczególnym uwzględnieniem porozumień dotyczących kilku produktów.

W I kwartale roku finansowego dział pozyskiwał klientów z wielu różnych branż. Wśród najważniejszych umów znajdowały się:

- Rozszerzenie umowy z wiodącą firmą z obszaru „life science”
- Sprzedaż drugiej licencji do międzynarodowej grupy z branży software.
- Przedłużenie umowy z wiodącym operatorem telekomunikacyjnym z Europy Środkowej.

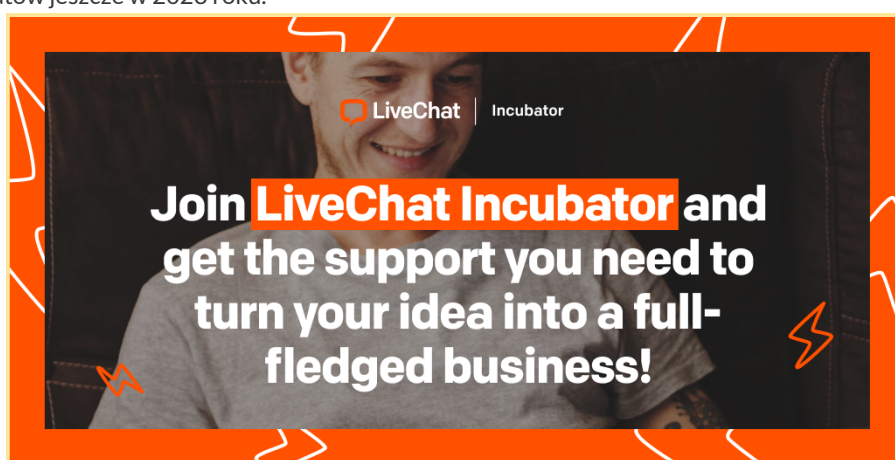
## 3.3. Inne wydarzenia

### LiveChat Incubator

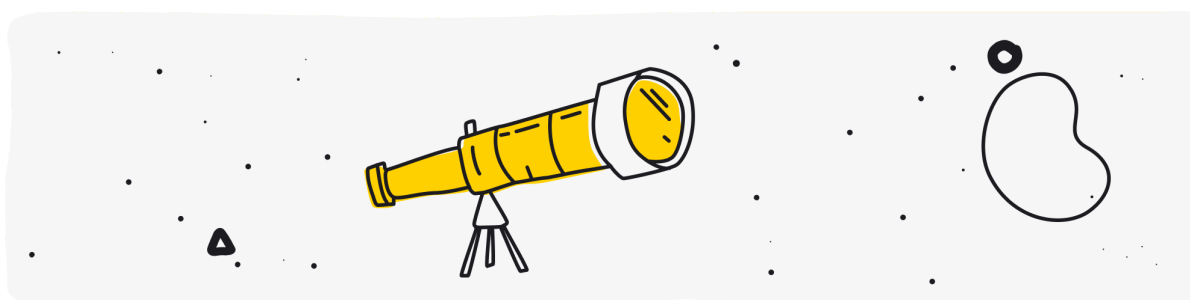
W maju 2022 roku LiveChat Software ogłosił projekt "LiveChat Incubator". W jego ramach Spółka będzie wspierać projekty pomagające w przełamywaniu barier w komunikacji online. LiveChat Software zaoferuje mentoring, nowe kanały dystrybucji (dotarcie do swoich klientów, marketplace oraz sieć partnerów), wsparcie logistyczne oraz organizacyjne.

Więcej informacji można znaleźć na stronie [incubator.text.com](https://incubator.text.com).

W czerwcu i lipcu w ramach projektu Incubator przeprowadzono warsztaty dla wybranych zespołów. Ich celem było stworzenie produktów, które mogłyby być komercjalizowane na "marketplace" Spółki. Do udziału w 7-tygodniowym projekcie [Text Accelerated](#) wybrano 6 spośród ok. 600 zgłoszonych zespołów. Spółka planuje organizację kolejnej edycji warsztatów jeszcze w 2023 roku.



## 4. Opis działalności Grupy Kapitałowej LiveChat Software



### 4.1. Strategia rozwoju

Planowana (i zatwierdzona przez Walne Zgromadzenie w dniu 18 sierpnia 2023 r.) zmiany nazwy LiveChat Software na Text odzwierciedla naszą koncentrację na obszarze komunikacji pisanej. Wierzymy, że jest to obszar komunikacji,

który daje najwięcej możliwości i wartości naszym potencjalnym klientom - wszystkim firmom oraz instytucjom, które prowadzą, lub chcą prowadzić komunikację ze swoimi interesariuszami za pośrednictwem internetu.

Nasza wizja jest dostępna na stronie internetowej [text.com](https://text.com). Zgodnie z nią wspieramy organizacje w osiągnięciu lepszej jakości obsługi klienta poprzez analitykę, wzbogacanie i automatyzację komunikacji tekstowej (We help brands provide better customer service at scale by analyzing, enriching, and automating text communication).

Zakładamy, że obsługa klienta będzie ewoluować w stronę coraz większej automatyzacji i chcemy dostarczać narzędzia, które to umożliwią przy jednoczesnej poprawie jej jakości. Rozwijamy nasze obecne produkty i możemy tworzyć kolejne, które będą łączyć wykorzystanie komunikacji tekstowej, wykorzystanie potencjału sztucznej inteligencji w celu automatyzacji i możliwość swobodnego skalowania tego produktu, tak jak ma to miejsce w przypadku naszego flagowego produktu LiveChat.

Wierzymy w siłę marek, które stworzyliśmy i wsparcia ich przez mocne domeny internetowe. Dlatego zakładamy zachowanie brandów takich jak LiveChat, ChatBot, HelpDesk i KnowledgeBase, które nadal będą dostępne na dedykowanych stronach internetowych. [Text.com](https://text.com) staje się miejscem w którym pokazujemy m.in. całe nasze portfolio, ale też stworzone przez univesum (ekosystem) w skład którego wchodzi też integracje, nasz marketplace, inkubator (Text Incubator), program deweloperski, czy program partnerski a także informacje korporacyjne, czy serwis relacji inwestorskich. Udostępniamy nasze "API" zewnętrznym deweloperom zainteresowanym jego wykorzystaniem do budowy rozwiązań z zakresu komunikacji tekstowej, możemy ich też wspierać w ramach projektu inkubatora.

Będziemy działać w celu coraz lepszej automatyzacji naszej własnej organizacji. Chcemy utrzymać model biznesowy, który umożliwia nam osiągnięcie wysokich rentowności, jednak nie są one celem samym w sobie. Podtrzymujemy politykę dywidendową, zakładającą wypłatę jak największej części zysku akcjonariuszom, ale priorytetem pozostaje bezpieczeństwo finansowe spółki i podtrzymanie wzrostu naszego biznesu.

## Produkty i usługi

Produkty i usługi które dostarczamy mają spełniać wszystkie potrzeby komunikacyjne naszego klienta. W obecnym otoczeniu to nie marka, ale klient dyktuje warunki komunikacji. Nasze produkty mają mu umożliwić nie tylko możliwość kontaktu z firmą w czasie i miejscu, który wybierze za pośrednictwem dowolnego kanału komunikacji, ale również swobodne wyrażenie siebie i swoich emocji.

Będziemy dążyć do tego, żeby maksymalnie zwiększać liczbę interakcji przeprowadzonych za pośrednictwem naszych rozwiązań. Szczególną wagę przykładamy również do automatyzacji.

## Rynki docelowe

Naszymi klientami są spółki każdej wielkości reprezentujące wszystkie branże. Jedną z naszych istotnych przewag konkurencyjnych jest bardzo efektywny, zautomatyzowany proces sprzedaży do małych i średnich firm.

Zamierzamy utrzymać tę przewagę, równocześnie koncentrując się na firmach średniej wielkości. Utrzymanie silnej pozycji w segmencie małych spółek pomoże nam w generowaniu nowych leadów. Zwiększenie liczby klientów korporacyjnych przełoży się na zwiększenie przewidywalności naszego biznesu i jego jeszcze większą stabilność. Oceniamy, że mamy możliwości technologiczne i organizacyjne potrzebne do świadczenia usług dla tego segmentu rynku. Pomimo to potrzebne są dalsze prace nad dostosowaniem produktów, marketingu, a także budowa działu sprzedaży, by osiągnąć ten cel.

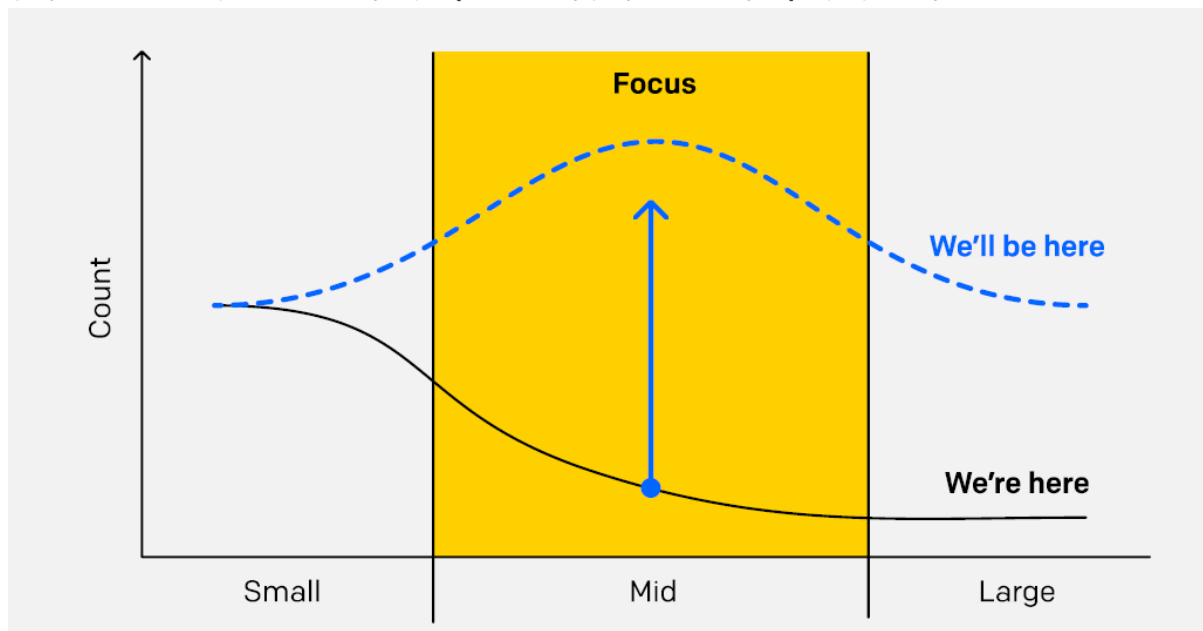


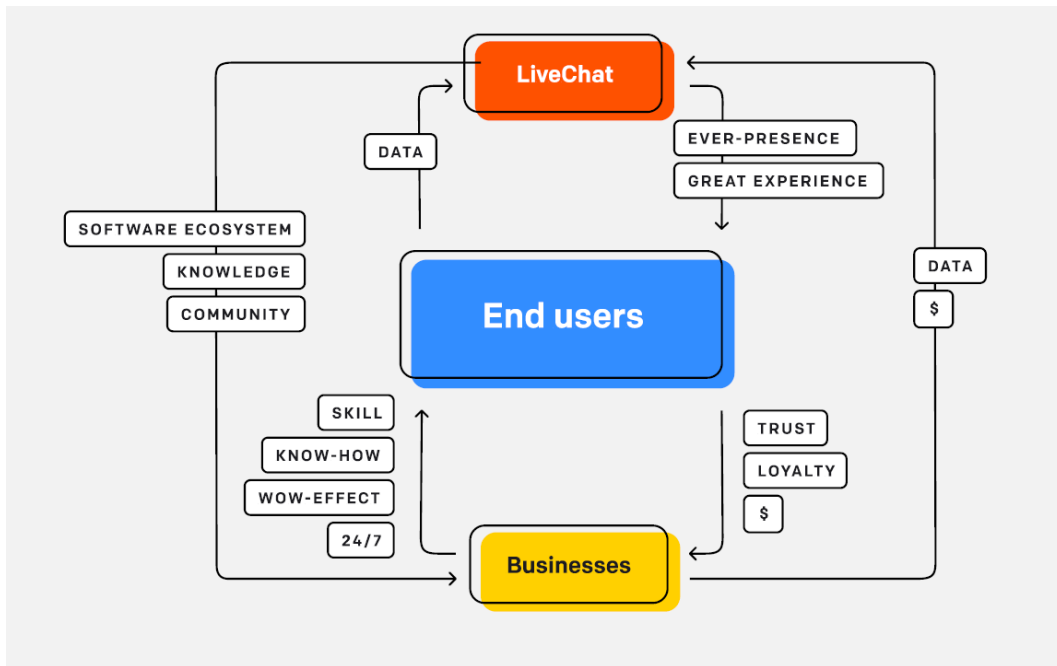


Naszym klientom oferujemy nie tylko rozwiązania technologiczne, ale również naszą wiedzę ekspercką zgromadzoną dzięki ponad 20-letniemu doświadczeniu wspierania komunikacji online. Koncentrujemy się na rynku USA, który jest dla nas największy pod względem wartości sprzedaży, potencjału wzrostu w przyszłości, ale również wyznacza trendy dla całej branży.

### **Ekonomia skali**

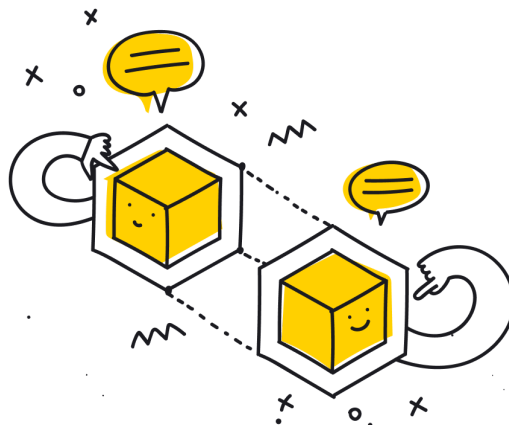
Nasze rozwiązania są wykorzystywane przez tysiące firm i miliony użytkowników końcowych. Daje nam to dane i doświadczenie, które wykorzystujemy do dalszego wzrostu - rozwoju naszych obecnych produktów i projektowania nowych. Koncentrujemy się na realizacji projektów o największym potencjale.





## Koncentracja na danych

Poszukując okazji do dalszego wzrostu będziemy opierać się na dostępnych danych i inwestować w ich analizę. Rozszerzamy nasze kompetencje m.in. inwestując w rozbudowę działu analitycznego (Data Team).

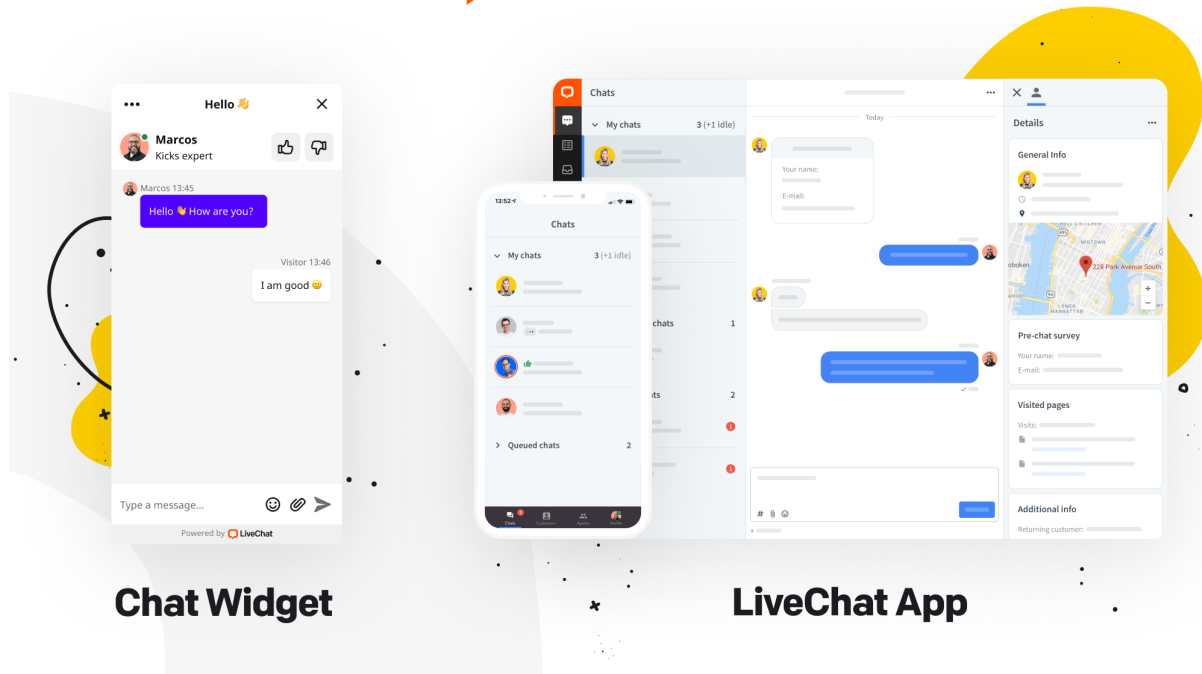


## Otwarta Infrastruktura i produkty

Nasze produkty mają być otwarte i łatwe do zintegrowania z innymi rozwiązaniami dostarczanymi przez zewnętrznych dostawców. Nawet nasze API (Interfejs Programowania Aplikacji) staje się produktem samym w sobie.

## 4.2. Produkty Spółki

### 4.2.1. LiveChat



**Chat Widget**

**LiveChat App**

Produkt LiveChat to narzędzie, które służy do szybkiego kontaktu klientów z firmą poprzez aplikację chat na stronie internetowej. Rozwiązanie wykorzystywane jest przede wszystkim do prowadzenia działań customer service oraz sprzedaży online.

Spółka oferuje produkt w wersjach aplikacji mobilnej i desktopowej, możliwe jest także korzystanie z niego poprzez przeglądarkę internetową. Sprawia to, że użytkownik produktu może obsługiwać rozmowy ze swoimi klientami z niemal każdego miejsca i o każdej porze.

Przykłady użycia produktu są bardzo zróżnicowane. Rozwiązanie LiveChat może usprawniać procesy sprzedażowe w branży e-commerce, służyć jako narzędzie wspierające rekrutację w branży edukacyjnej i HR lub jako kanał kontaktu w branżach wymagających spersonalizowanej komunikacji np. nieruchomości. Spółka przykłada dużo uwagi, by implementacja produktu na stronie internetowej, dopasowanie go do potrzeb klienta, a następnie obsługa były intuicyjne i proste, mimo zaawansowanych funkcjonalności, które produkt oferuje. Również proces onboardingowy prowadzony jest w taki sposób, by już na samym początku wyjaśnić jak najwięcej możliwych wątpliwości użytkownika. Dzięki temu, produkt może być wykorzystywany przez małe i średnie przedsiębiorstwa, ale także przez duże korporacje.

Produkt oferuje wiele funkcjonalności, nie tylko ułatwiających prowadzenie rozmów z klientami, ale także usprawniających zarządzanie tą komunikacją. Użytkownicy mogą korzystać z funkcji angażujących klientów (np. automatycznie pojawiających się zaproszeń do rozmów), systemu ticketowego (umożliwia on pozostawienie wiadomości poza godzinami pracy zespołu obsługi), śledzenia zachowań odwiedzających stronę internetową, a także z panelu analitycznego. Wszystkie dane gromadzone za pomocą aplikacji LiveChat są atrakcyjnym źródłem wiedzy, wykorzystywanej w procesie sprzedaży, obsługi i wsparcia klienta.

Struktura produktu pozwala użytkownikom na zintegrowanie go z innymi narzędziami, co znacznie rozszerza przypadki jego użycia. Do dyspozycji klientów są integracje: tzw. "one-click" (pozwalają one na włączenie integracji z danym narzędziem niemal poprzez jedno kliknięcie) lub bardziej zaawansowane, wymagające użycia udostępnionej przez Spółkę dokumentacji np. API (Application Programming Interface - Interfejs Programowania Aplikacji) oraz wiedzy programistycznej. Jedną z ciekawszych integracji, jest możliwość uruchomienia w produkcie

chatbotów. Daje to firmom możliwość prowadzenia komunikacji z klientami zarówno poprzez prawdziwych agentów, jak i mechanizmy oparte na sztucznej inteligencji.

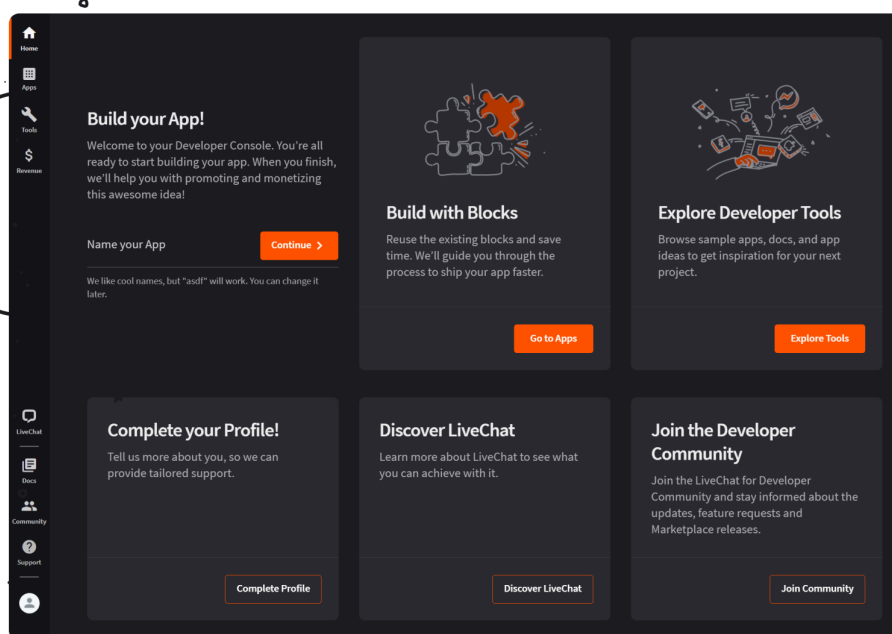
## Produkt LiveChat jako platforma

Pomysł na zmianę kierunku rozwoju produktu LiveChat jest odpowiedzią na rosnącą liczbę jednostkowych wymagań użytkowników względem aplikacji. Aby sprostać i wyprzedzić oczekiwania klientów, LiveChat Software buduje wokół swojego rozwiązania ekosystem.

Zmiana modelu biznesowego na platformę, w dłuższej perspektywie, przyspieszy rozwój tworzonych przez Spółkę rozwiązań, a także ułatwi wprowadzanie do nich nowych funkcjonalności. Platforma umożliwia tworzenie i udostępnianie nowych funkcji nie tylko przez współpracowników Spółki, ale także przez zewnętrzne jednostki (developerów, firmy programistyczne, partnerów, a także samych użytkowników). Dzięki platformie i udostępnianym na niej narzędziom każdy spoza firmy ma możliwość stworzenia własnego rozszerzenia czy aplikacji bazującej na technologii produktu LiveChat. W ten sposób możliwe jest wprowadzenie rozwiązań, których nie ma w produkcie, a które dla danego użytkownika są kluczowe.

[Platforma](#) wokół rozwiązania LiveChat, składa się ze ściśle powiązanych ze sobą części. Pierwsza z nich to Konsola Developerska, na której udostępniane są przez Spółkę odpowiednie narzędzia (instrukcje, dokumentacja API, przykłady kodów), dzięki nim możliwe jest tworzenie wtyczek, rozszerzeń.

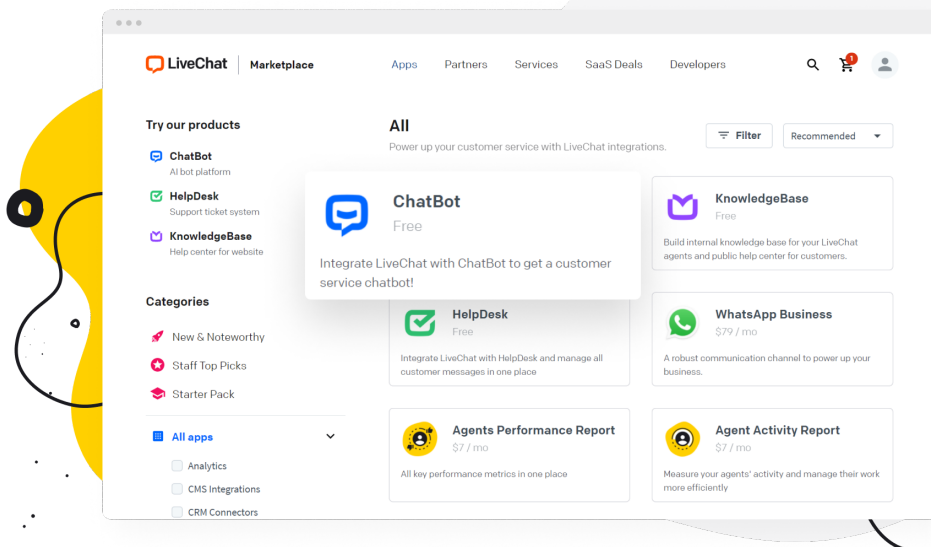
## Developer console



Kolejna część to [Marketplace](#), czyli “miejsce” w którym wszystkie stworzone produkty są przechowywane i udostępniane użytkownikom produktu LiveChat (w wersji płatnej i bezpłatnej). Trzecia część to budowana wokół platformy społeczność wszystkich jej uczestników, a także klientów Spółki. Celem społeczności jest wymiana doświadczeń, wspólne tworzenie aplikacji oraz nawiązywanie wzajemnych relacji.

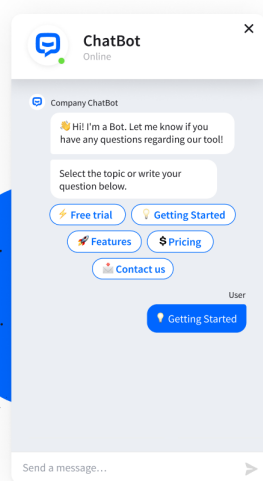
Główne korzyści rozwoju produktu w modelu platformy to, że rozwiązania stają się bardziej elastyczne, przez co możliwe jest niemal dowolne dostosowywanie ich funkcjonalności do wymagań użytkowników. Sprawia to, że relacje użytkownika z produktem są mocniejsze, przez co trudniej jest mu zrezygnować z jego użycia. Platforma pozwala także na odkrywanie nieznanych dotąd przypadków użycia danego rozwiązania i dzielenie się tymi doświadczeniami.

# LiveChat Marketplace



W I kw. roku finansowym 2023/2024 łączna wartość przychodów ze sprzedaży aplikacji udostępnionych w marketplace Spółki (zarówno własnych, jak autorstwa partnerów zewnętrznych) wyniosła 375 tys. USD.

## 4.2.2. ChatBot



**ChatBot widget**



**ChatBot Visual Builder**

ChatBot to produkt, który umożliwia tworzenie chatbotów konwersacyjnych obsługujących różne scenariusze biznesowe. Ich głównym celem jest automatyzacja komunikacji firm oraz poprawa efektywności zespołów obsługi

klienta poprzez rozwiązywanie powtarzalnych zapytań klientów. Wprowadzone na rynek rozwiązanie wpisuje się w przyjętą przez Spółkę strategię rozwijania oferty produktów, służących do komunikacji tekstowej z klientem. Jednocześnie odpowiada popularnemu obecnie trendowi automatyzacji komunikacji poprzez mechanizmy, wykorzystujące sztuczną inteligencję.

Boty tworzone są poprzez przygotowanie szczegółowego scenariusza konwersacji w formie 'drzewa'. Opiera się ono na metodzie drag&drop, jest intuicyjne i proste, przez co dostępne także dla osób, które nie mają specjalistycznej wiedzy programistycznej.

Chatboty, tworzone poprzez ChatBot, opierają się na dwóch systemach dopasowywania fraz podczas rozmowy z użytkownikiem. Główny - machine learning, który analizuje całą wpisaną frazę, oraz drugi oparty o słowa kluczowe. Można ich używać naprzemiennie lub nawet łączyć w obrębie jednego scenariusza.

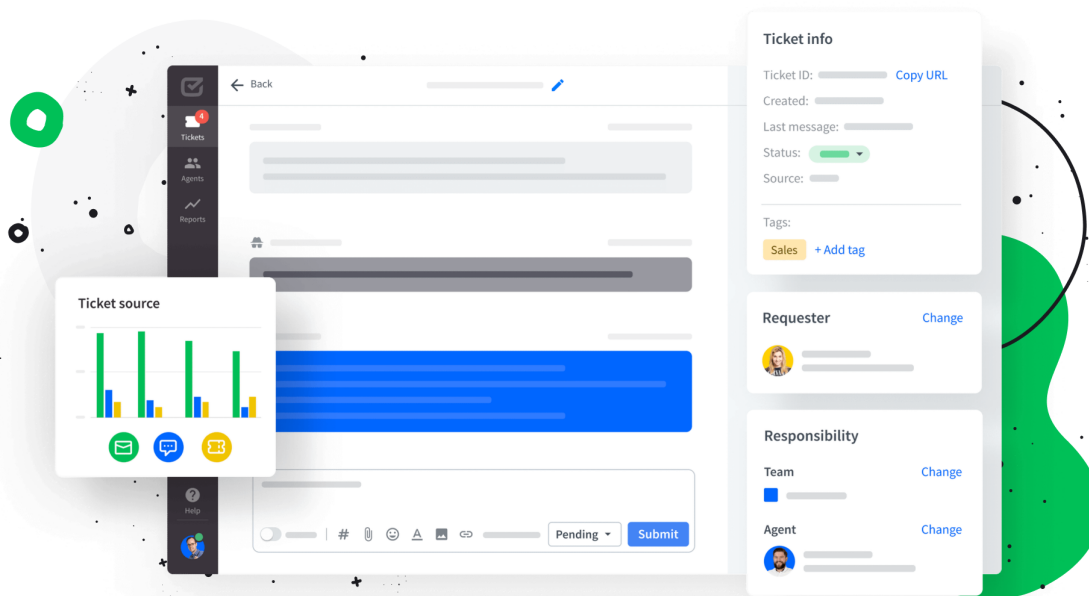
ChatBot zintegrowany jest z rozwiązaniem LiveChat, ale też z innymi narzędziami, jak np. Facebook Messenger. Dodatkowo, użytkownik może połączyć stworzonego bota z wewnętrznym systemem, co pozwala m.in. na weryfikowanie i przysyłanie danych pozyskanych przez bota podczas rozmowy do innych systemów w firmie. Możliwości integracyjne ChatBot są właściwie nieograniczone ze względu na udostępnienie przez firmę API aplikacji.

Spółka promuje swoje rozwiązania poprzez działania bezkosztowe, organicznie zwiększając bazę użytkowników ChatBot. Jednocześnie sprzedają ChatBot zajmuje się także zespół sprzedaży – wspólny dla wszystkich produktów. Rozwiązanie funkcjonuje na rynku od czerwca 2017 roku (w wersji otwartej bety, od lutego 2018 r. jako kompletny produkt). Do klientów produktu zaliczają się takie firmy jak Boston University, Kayak, Adidas, UEFA, czy Intuit.

W czerwcu 2023 roku rozpoczęto beta testy nowej wersji ChatBot (ChatBot 2.0).

Więcej informacji na temat produktu znajduje się na stronie internetowej: [www.chatbot.com](http://www.chatbot.com)

### 4.2.3. HelpDesk



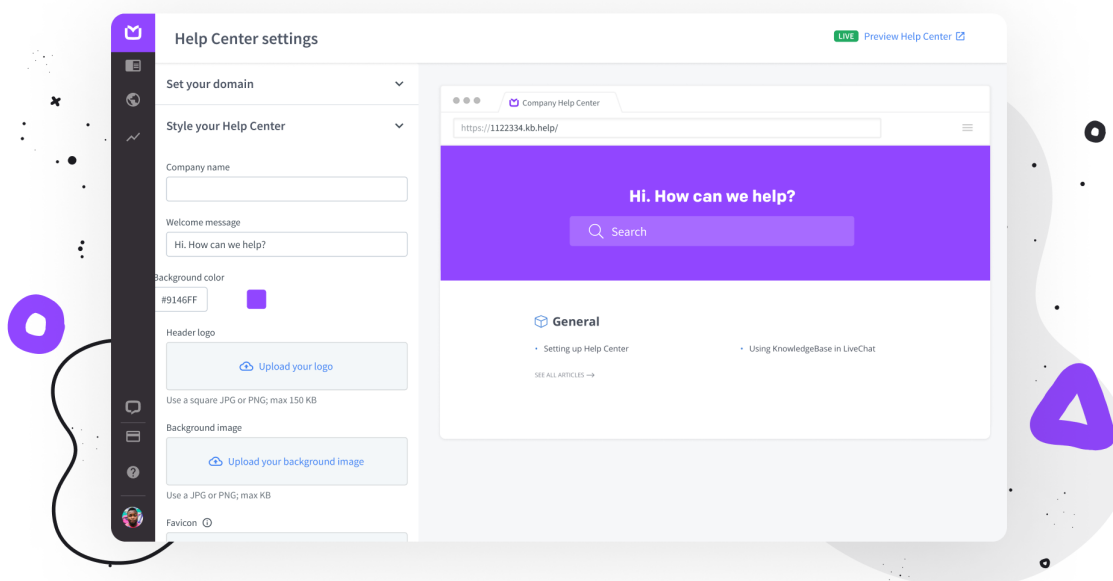
HelpDesk to rozwiązanie, które ma wspierać komunikację biznesową z klientem poprzez różne kanały. W szczególności HelpDesk pomaga zarządzać tzw. "ticketami", czyli sprawami zgłaszanymi przez klientów za pośrednictwem różnych kanałów komunikacji tekstowej (np. mail, live chat).

Wśród funkcji oferowanych przez HelpDesk znajdują się wsparcie dla pracy w zespołach, grupowanie i tagowanie ticketów, ocena satysfakcji konsumentów. Produkt jest systematycznie rozbudowywany, a jego wizja docelowo zakłada jak największą automatyzację by skrócić czas obsługi klientów przez support. HelpDesk stanowi

rozwiązanie konkurencyjne dla takich produktów jak m.in. Zendesk, FreshDesk, ZOHO Desk, HappyFox, czy HelpScout i stanowi wartościowe uzupełnienie oferty Spółki.

Szczegóły dotyczące produktu, dostępne są tutaj: <https://www.helpdesk.com/>

#### 4.2.4. KnowledgeBase



Spółka wydała aplikację w październiku 2017 r., początkowo w wersji otwartej bety, a następnie w marcu 2018 r., jako kompletny i płatny produkt. Platforma KnowledgeBase pozwala firmom tworzyć własne bazy wiedzy, do których dostęp mogą mieć zarówno jej pracownicy, jak i klienci.

Dzięki KnowledgeBase artykuły dotyczące np. pomocy technicznej gromadzone są w jednym miejscu. W ten sposób podczas obsługi klienta, pracownik nie musi przełączać się między zakładkami w przeglądarce w poszukiwaniu odpowiedzi na zadane pytanie, a jedynie wyszukać informacji w bazie. Zwiększa to efektywność obsługi i przyspiesza komunikację z klientami. W przypadku klienta, pozwala mu także na samodzielne wyszukiwanie rozwiązania danego problemu. Aplikacja może być zintegrowana bezpośrednio z rozwiązaniem LiveChat.

Więcej informacji o produkcie znajduje się tutaj: <https://www.knowledgebase.com>

## 4.2.5. OpenWidget

**OpenWidget**

**Enhance your website for better customer relations**

- ✓ Free
- ✓ No-code
- ✓ Quick setup

The screenshot shows a mobile chat widget with a purple header. It displays a greeting: "Hello! Nice to see you here 🌟". Below this is a message from a user named "josh": "Leave us a message and we'll get back to you later." A response from the widget says: "We typically respond within a few hours". At the bottom, there is a purple button labeled "Leave a message". The background of the widget shows a bicycle.

Dostępny w wersji darmowej OpenWidget ma wspomagać komunikację online umożliwiając bardzo prostą instalację na stronie internetowej widżetu. W obecnej wersji widżet może udostępniać formularz kontaktowy, odpowiedzi na często zadawane pytania i/lub "product cards" (narzędzie skutecznie wspierające monetyzację). Za stworzenie Open Widget odpowiada zespół wewnętrzny do tej pory koncentrujący się na rozwoju widżetów LiveChat i innych produktów Spółki. Wydany w listopadzie 2022 r. OpenWidget w przyszłości może uzyskać płatną wersję premium lub stanowić kanał dystrybucji dla innych produktów Spółki.

Więcej informacji o produkcie znajduje się tutaj: <https://www.openwidget.com>

## 4.3. Dodatkowe działania

Dodatkowe działania, przyczyniające się do organicznego wzrostu liczby klientów, nad którymi zespół Spółki pracuje w dedykowanych zespołach:

**Program Partnerski** - celem programu partnerskiego jest budowa nowych kanałów sprzedaży w oparciu o współpracę z firmami różnych branż lub freelancerami. Program składa się z modeli:

- affiliate, w którym partnerzy otrzymują prowizję z każdej sprzedaży produktu zrealizowanej za ich pośrednictwem
- solution partners, zakładającego możliwość dołączenia naszego produktu (oraz usług wokół niego) do portfolio ofertowego partnera i samodzielnego kształtowania polityki cenowej

### Działania podejmowane w projekcie:

- rozbudowa strony i bloga (wzmocnienie organicznego ruchu i liczby zapisów zainteresowanych współpracą podmiotów)
- rozbudowa panelu partnerskiego ([dashboard](#)) dającego partnerom dostęp do materiałów reklamowych, analityki oraz narzędzi do tworzenia i zarządzania licencjami LiveChat tworzonymi w tym modelu



- API programu partnerskiego - dające możliwość śledzenia i optymalizacji aktywności w projekcie oraz automatyzacji wielu czynności w jego ramach

## Działania content marketingowe

Spółka przykłada dużo pracy do treści tworzonych na stronie, co pozwala jej generować duży ruch przychodzący na strony internetowe i wysokie pozycje w przeglądarkach.

**Partnerships** - działania, polegające na współpracy z innymi firmami, tworzącymi oprogramowania. Opierają się na współpracy na różnych poziomach: wzajemnej promocji, tworzenia wspólnych integracji, listowania w marketach.

## 4.4. Umowy znaczące dla działalności Grupy Kapitałowej



### Umowa z podmiotem świadczącym usługę bramki płatności

LiveChat, Inc. - spółka zależna LiveChat Software S.A. - korzysta z usług serwisu [www.authorize.net](http://www.authorize.net) należącego do VISA, 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 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](http://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](http://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 użytkownika z usług Authorize.

Warunki umowne mogą być zmieniane przez Authorize jednostronnie, korzystanie z usług serwisu po zmianie warunków oznacza akceptację tejże 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

LiveChat, Inc. - spółka zależna LiveChat Software S.A. - korzysta z usług serwisu [www.recurly.com](http://www.recurly.com), pełniącego funkcję podmiotu naliczającego opłaty od klientów Spółki 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 Spółki, oszustwa popełnionego przez klienta na Spółki. 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 Comerica Merchant Services (Worldpay from FIS)

Na mocy tej umowy spółka zależna od LiveChat Software S.A. - 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 Comerica w związku ze sprzedażą rozliczaną przez kartę i wszelkimi roszczeniami (także roszczeniami osób trzecich) z tym związanymi.

Warunki umowy wymieniają przypadki zwalniające Comerica od odpowiedzialności za naruszenie umowy. Ponadto odpowiedzialność Comerica ograniczona jest do średniej miesięcznej opłaty za usługi w okresie poprzednich 12 miesięcy lub krótszego od dnia zawarcia umowy. Comerica nie odpowiada też za utracone korzyści, ani za transakcje dotyczące innych kart, jeżeli takie będą obsługiwane na wniosek LiveChat, Inc. Comerica nie odpowiada 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 (przy czym 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. Comerica 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 oraz Comerica, 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 LiveChat, Inc. z American Express Company

LiveChat, Inc. - spółka zależna LiveChat Software S.A. - korzysta z usług serwisu strony [www.americanexpress.com/us/merchant](http://www.americanexpress.com/us/merchant) w celu obsługi kart American Express. Umowa zawarta jest 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 ustalane są w oparciu o procent obrotu – 2,89-3,20%, zgodnie z aktualną tabelą opłat. Warunki korzystania 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.

## 4.5. Informacja o istotnych transakcjach z podmiotami powiązanymi

### Umowa z LiveChat, Inc.

W dniu 20 stycznia 2012 roku Spółka zawarła 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, LiveChat, Inc. nabywa dostęp do systemu LiveChat od Spółki, który następnie odsprzedaje klientom końcowym za cenę ustaloną przez Spółkę. LiveChat, Inc. nie realizuje marży na odsprzedaniu dostępu do systemu LiveChat. Na podstawie faktur wystawionych przez LiveChat, Inc. Spółka zwraca LiveChat, Inc. wszystkie koszty poniesione przez LiveChat, Inc. w związku z prowadzoną działalnością i wskazane w budżecie zaakceptowanym przez Spółkę. 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 Spółkę 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 Spółki.

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

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

W raportowanym okresie Spółka zawierała transakcje z podmiotem konsolidowanym LiveChat, Inc. W rezultacie w wystąpiły kategorie bilansowe i wynikowe wskazane poniżej:

Przychody ze sprzedaży do LiveChat Inc:	83.338 tys. PLN
Koszty zakupionych usług od LiveChat Inc:	13.576 tys. PLN
Należności od Livechat Inc:	30.155 tys. PLN
Zobowiązania wobec Livechat Inc:	0 PLN

Powyższe transakcje zostały wyłączone w skonsolidowanym sprawozdaniu finansowym.

## 4.6. Informacje o pozostałych umowach i transakcjach

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

Nie zawarto tego rodzaju transakcji.

### Zaciągnięte i wypowiedziane umowy kredytów i pożyczek

W raportowanym okresie Spółka ani Grupa nie posiadały umów kredytów i pożyczek.

### Udzielone pożyczki

Spółka ani Grupa nie posiada udzielonych pożyczek.

### Udzielone i otrzymane poręczenia i gwarancje

W okresie sprawozdawczym Spółka ani Grupa nie posiadały udzielonych lub otrzymanych poręczeń i gwarancji.

### Umowy objęcia obligacji

W okresie od 1 kwietnia 2023 r. do 30 czerwca 2023 r. Spółka ani Grupa nie posiadała umów objęcia obligacji.

### Umowy o współpracy lub kooperacji

W omawianym okresie sprawozdawczym Spółka ani Grupa nie posiadały 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 8 mln zł (Polska) i 2 mln USD (USA) oraz Ubezpieczenie Szkód Powstałych w następstwie roszczeń z tytułu Odpowiedzialności Członków Organów Spółki Kapitałowej na kwotę 17 mln zł milionów dla LiveChat Software S.A. i 1 milion dla spółki LiveChat, Inc zawarte z Chubb European Group.

### Opis prowadzonych postępowań sądowych i administracyjnych

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

## 4.7. Perspektywy rozwoju

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, który może być dodatkowo wzmocniony poprzez popularyzację rozwiązań opartych na technologii AI.

## 4.8. Strategia rozwoju Grupy



### Rozwój produktów

Strategia rozwoju Grupy LiveChat Software zakłada stałe i zrównoważone nakłady na dalszy rozwój oferty produktowej, w szczególności na:

- a) rozwój funkcjonalny aplikacji;
- b) nowe kanały komunikacji:
  - rozwój systemu „ticketowego” polegającego na zbieraniu informacji z różnych kanałów komunikacji z klientem do jednego systemu zarządzania obsługą klienta;
  - funkcjonalność systemu pozwoli klientom na dalszą poprawę relacji na linii klient-sprzedawca, a docelowo, zwiększenie sprzedaży;
  - systemy mobilne;
  - media społecznościowe;
  - zintegrowany komunikator;

- c) narzędzia dla większych firm, tzw. „data driven”,
- d) nacisk na automatyzację i wykorzystanie technologii AI.



## Wzrost bazy klientów

Spółka zakłada dalszy dynamiczny wzrost liczby klientów w oparciu o:

- Automatyzację działań marketingowych oraz marketing przychodzący („inbound marketing”);
- Stałe umacnianie pozycji LiveChat w obszarze obsługi klienta;
- Dalszy rozwój programu afiliacyjnego;
- Rozwój nowych kanałów pozyskiwania nowych użytkowników, w tym dział sprzedaży,
- Upselling i crossselling.



## Akwizycje

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



## Czynniki wpływające na wynik Spółki i Grupy

W dłuższej perspektywie czasu, zasadniczy wpływ na wyniki Spółki i Grupy będzie miała sytuacja na globalnym rynku e-commerce oraz usług SaaS (Software as a Service), rozwój technologiczny (w tym AI). W krótszej perspektywie istotny wpływ na wyniki mogą mieć m.in. kurs USD/PLN, a także polityka fiskalna państwa.

## 5. Sytuacja finansowa Grupy Kapitałowej LiveChat Software



### 5.1. Prezentacja wyników skonsolidowanych

#### Rachunek zysków i strat

[tys. PLN]	I kw. 2023/24	I kw. 2022/23	Zmiana
<b>Przychody ze sprzedaży</b>	83 476	66 780	25,0%
Koszt własny sprzedaży	15 165	10 016	
Zysk (strata) brutto ze sprzedaży	68 311	56 764	
Koszty sprzedaży	14 497	13 710	
Koszty ogólnego zarządu	5 484	4 358	
Pozostałe przychody operacyjne	64	23	
Pozostałe koszty operacyjne	7	14	
<b>Zysk (strata) na działalności operacyjnej</b>	<b>48 387</b>	<b>38 705</b>	<b>25,0%</b>
Przychody finansowe	3	96	
Koszty finansowe	77	63	
Zysk (strata) przed opodatkowaniem	48 313	38 738	
Podatek dochodowy	3 146	2 724	
<b>Zysk (strata) netto</b>	<b>45 167</b>	<b>36 014</b>	<b>25,4%</b>

#### Komentarz dotyczący czynników mających wpływ na wyniki finansowe:

Podstawowy wpływ na wyniki zanotowane w kwartale miał wzrost liczby płacących klientów produktów Spółki, zwłaszcza LiveChat i ChatBot w połączeniu ze wzrostem ARPU (średni przychód na klienta) w obu tych rozwiązaniach w stosunku do stanu sprzed roku. Z drugiej strony zanotowano wzrost kosztów, który wynikał zarówno z potrzeby zapewnienia infrastruktury potrzebnej do obsługi większego zapotrzebowania, ale również wzrostu wynagrodzeń.

Koszt własny sprzedaży inaczej koszt wytworzenia produktów sprzedanych zawiera przede wszystkim koszt prac programistów nad produktami Spółki oraz koszt pracy administratorów.

Koszt sprzedaży zawiera przede wszystkim koszty marketingu, obsługi klienta, a także prowizje pośredników płatniczych oraz prowizję programu partnerskiego.

## Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

### Aktywa

[tys. PLN]	30 czerwca 2023 r.	31 marca 2023 r.	Zmiana
<b>Aktywa trwałe</b>	<b>63 023</b>	<b>60 375</b>	<b>4,4%</b>
Wartości niematerialne i prawne	60 026	56 992	
Rzeczowe aktywa trwałe	2 218	2 673	
Należności długoterminowe	201	201	
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	576	507	
Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	2	2	
<b>Aktywa obrotowe</b>	<b>175 647</b>	<b>136 956</b>	<b>28,3%</b>
Zapasy	0	0	
Należności z tytułu dostaw i usług	3 028	2 341	
Środki pieniężne i ich ekwiwalenty	136 173	95 820	
Rozliczenia międzyokresowe	839	867	
<b>Aktywa ogółem</b>	<b>238 670</b>	<b>197 331</b>	<b>20,9%</b>

# Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

## Pasywa

[tys. PLN]	30 czerwca 2023 r.	31 marca 2023 r.	Zmiana
<b>Kapitał (fundusz) własny, w tym m.in.:</b>	<b>219 987</b>	<b>175 115</b>	<b>25,6%</b>
Kapitał podstawowy	515	515	
Kapitał zapasowy	38 580	38 580	
Różnice kursowe z przeliczenia	-899	-604	
Zyski zatrzymane	181 791	136 624	
<b>Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania</b>	<b>18 683</b>	<b>22 216</b>	<b>-15,9%</b>
<b>Zobowiązania długoterminowe, w tym:</b>	<b>0</b>	<b>75</b>	
- Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	0	0	
- Inne zobowiązania finansowe	0	75	
<b>Zobowiązania krótkoterminowe, w tym:</b>	<b>18 683</b>	<b>22 141</b>	
- Zobowiązania z tytułu dostaw i usług wobec pozostałych jednostek	15 616	15 081	
- Zobowiązania z tytułu bieżącego podatku dochodowego	269	5 089	
- Inne zobowiązania finansowe	756	912	
<b>Pozostałe zobowiązania</b>	<b>2 042</b>	<b>1 059</b>	
<b>Pasywa razem</b>	<b>238 670</b>	<b>197 331</b>	<b>20,9%</b>



## Przepływy pieniężne

[tys. PLN]	I kw. 2023/24	I kw. 2022/23	Zmiana
Zysk (strata) brutto	48 313	38 738	
Korekty razem, m.in.:	7 611	1 390	
- Amortyzacja	4 501	3 328	
- Zmiana stanu należności	1 634	(3 919)	
- Zmiana stanu zobowiązań z wyjątkiem zobowiązań finansowych	1 516	1 908	
Podatek dochodowy zapłacony	-7 966	-2 674	
<b>Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej</b>	<b>47 663</b>	<b>37 331</b>	<b>27,7%</b>
Zbycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	0	0	
Wydatki na nabycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	-7 080	-4 933	
<b>Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej</b>	<b>-7 080</b>	<b>-4 933</b>	<b>43,5%</b>
Dywidendy wypłacone	0	0	
<b>Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej</b>	<b>-230</b>	<b>-208</b>	<b>10,6%</b>
Przepływy pieniężne netto razem	40 353	32 190	
Środki pieniężne na początek okresu	95 820	55 666	
<b>Środki pieniężne na koniec okresu</b>	<b>136 173</b>	<b>87 856</b>	<b>55,0%</b>

### Polityka dywidendy

Zgodnie z aktualną polityką dywidendy, opisaną w Prospekcie Emisyjnym Spółki, Zarząd LiveChat Software S.A. rekomenduje Walnemu Zgromadzeniu wypłatę maksymalnej części 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.

Zarząd, za zgodą Rady Nadzorczej, jest uprawniony do podejmowania decyzji w sprawie wypłaty zaliczek na poczet spodziewanej dywidendy.

### Opis istotnych pozycji pozabilansowych

Grupa nie posiada istotnych pozycji pozabilansowych.

### Prognoza finansowa Grupy

Zarząd Spółki nie opublikował prognoz finansowych na rok obrotowy 2023/24.

## Opis wykorzystania przez Emitenta wpływów z emisji

W okresie objętym niniejszym sprawozdaniem Spółka nie przeprowadziła emisji akcji.

### 5.2. Prezentacja wyników jednostkowych

#### Rachunek zysków i strat

[tys. PLN]	I kw. 2023/24	I kw. 2022/23	Zmiana
<b>Przychody ze sprzedaży</b>	83 476	66 780	25,0%
Koszt własny sprzedaży	13 475	10 545	
Zysk (strata) brutto ze sprzedaży	70 002	56 235	
Koszty sprzedaży	14 639	13 843	
Koszty ogólnego zarządu	5 510	4 379	
<b>Zysk (strata) ze sprzedaży</b>	<b>49 853</b>	<b>38 013</b>	
Pozostałe przychody operacyjne	64	23	
Pozostałe koszty operacyjne	7	14	
<b>Zysk (strata) na działalności operacyjnej</b>	<b>49 910</b>	<b>38 021</b>	<b>31,3%</b>
Przychody finansowe	3	561	
Koszty finansowe	1 768	0	
Zysk (strata) przed opodatkowaniem	48 144	38 582	
Podatek dochodowy	3 146	2 724	
<b>Zysk (strata) netto</b>	<b>44 998</b>	<b>35 859</b>	<b>25,5%</b>

## Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

### Aktywa

[tys. PLN]	30 czerwca 2023 r.	31 marca 2023 r.	Zmiana
<b>Aktywa trwałe</b>	62 268	59 390	4,8%
Wartości niematerialne i prawne	60 026	56 992	
Rzeczowe aktywa trwałe	1 462	1 686	
Należności długoterminowe	201	201	
Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	576	507	
Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe	2	2	
<b>Aktywa obrotowe</b>	172 391	133 520	29,1%
Zapasy	42	0	
Należności z tytułu dostaw i usług od jednostek powiązanych	30 155	20 031	
Należności od pozostałych jednostek	36 895	39 131	
Środki pieniężne i ich ekwiwalenty	104 460	73 490	
Rozliczenia międzyokresowe	839	867	
<b>Aktywa ogółem</b>	234 659	192 910	21,6%

## Sytuacja majątkowa – struktura aktywów i pasywów

### Pasywa

[tys. PLN]	30 czerwca 2023 r.	31 marca 2023 r.	Zmiana
<b>Kapitał (fundusz) własny</b>	218 222	173 224	26,0%
Kapitał podstawowy	515	515	
Kapitał zapasowy	38 580	38 580	
Zysk (strata) netto roku obrotowego	44 998	171 724	
Odpisy z zysku netto w ciągu roku obrotowego	0	(37 595)	
<b>Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania</b>	16 437	19 686	-16,5%
Rezerwy na zobowiązania	0	0	
Zobowiązania długoterminowe	0	0	
Zobowiązania krótkoterminowe	9 834	13 474	
Rozliczenia międzyokresowe	6 603	6 212	
<b>Pasywa ogółem</b>	234 659	192 910	21,6%

## Przepływy pieniężne

[tys. zł]	I kw. 2023/24	I kw. 2022/23	Zmiana
Zysk (strata) netto	44 998	35 859	
Korekty razem, m.in.:	-6 947	-27 604	
Amortyzacja	4 271	3 120	
<b>Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej</b>	<b>38 050</b>	<b>8 254</b>	<b>361,0%</b>
Zbycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	0	0	
Wydatki na nabycie wartości niematerialnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	7 080	4 933	
<b>Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej</b>	<b>-7 080</b>	<b>-4 933</b>	<b>43,5%</b>
Dywidendy wypłacone	0	0	
<b>Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
Przepływy pieniężne netto razem	30 970	3 321	
Środki pieniężne na początek okresu	73 490	48 890	
<b>Środki pieniężne na koniec okresu</b>	<b>104 460</b>	<b>52 211</b>	<b>100,1%</b>

## 6. Ład korporacyjny

### 6.1. Informacje o akcjach i akcjonariacie

#### Struktura kapitału zakładowego

Na dzień sporządzenia raportu na kapitał zakładowy Spółki 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 Spółki wynosi 0,02 (dwa grosze) zł. Akcjonariuszom serii A i serii B przysługuje jeden głos na akcję.

#### Struktura akcjonariatu

Na dzień 30 czerwca 2023 r. i na dzień publikacji niniejszego raportu największym akcjonariuszem LiveChat Software S.A. było Porozumienie akcjonariuszy\*, składające się z osób w Zarządzie Spółki, Radzie Nadzorczej Spółki oraz menadżerów Spółki. Łącznie posiadali oni 10 721 752 akcje stanowiące 41,64% ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu.

Pozostałymi akcjonariuszami, których zaangażowanie przekraczało 5% kapitału zakładowego, były dwa polskie otwarte fundusze emerytalne, Allianz Polska Otwarty Fundusz Emerytalny oraz Nationale Nederlanden Polskie Towarzystwo Emerytalne. Posiadały one na dzień 31 grudnia 2022 roku, zgodnie z publicznie dostępnymi danymi, odpowiednio 1 829 265 i 1 595 900 akcji, stanowiących 7,10% i 6,20% ogólnej liczby głosów na walnym zgromadzeniu.

Struktura akcjonariatu zaprezentowana poniżej jest zgodna z zawiadomieniami od akcjonariuszy i publicznie dostępnymi raportami dotyczącymi składu portfeli otwartych funduszy emerytalnych na koniec 2022 roku.

Akcjonariusz	Liczba akcji i głosów na WZ	Udział w głosach na WZ
PTE Allianz Polska	1 829 265	7,10%
Nationale-Nederlanden PTE	1 595 900	6,20%
<b>Porozumienie akcjonariuszy Podmiot dominujący, w tym powyżej 5 proc.:</b>	<b>10 721 752</b>	<b>41,64%</b>
Mariusz Ciepły	3 366 250	13,07%
Maciej Jarzębowski	2 366 250	9,19%
Jakub Sitarz	3 010 000	11,69%
<b>Pozostali</b>	<b>11 603 083</b>	<b>45,06%</b>
<b>RAZEM</b>	<b>25 750 000</b>	<b>100,00%</b>

\*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.

W trakcie raportowanego okresu 2023/24 roku finansowego w strukturze akcjonariatu Spółki zaszła następująca zmiana pod względem znaczących akcjonariuszy.

W dniu 16 maja 2023 r. Spółka otrzymała od Polskiego Towarzystwa Emerytalnego Allianz Polska S.A. zawiadomienie na podstawie art. 69 w związku z art. 87 ust. 1 pkt 2b ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych

informujące o ponad 5% udziale w kapitale zakładowym i ogólnej liczbie głosów Spółki, o czym Spółka informowała raportem bieżącym nr 5/2023.

Zgodnie z treścią otrzymanego zawiadomienia powyższa zmiana to efekt likwidacji Drugiego Allianz Polska Otwartego Funduszu Emerytalnego w drodze przeniesienia jego aktywów do Allianz Polska Otwarty Fundusz Emerytalny zarządzanego przez Polskie Towarzystwo Emerytalne Allianz Polska S.A.

Przed likwidacją Drugi Allianz OFE:

- Łącznie na rachunkach Allianz OFE i Drugi Allianz OFE zapisanych było 1.829.265 akcji, stanowiących 7,10% udziału w kapitale zakładowym Spółki, co dawało prawo do wykonywania 1.829.265 głosów z akcji stanowiących 7,10% udziału w ogólnej liczbie głosów na Walnym Zgromadzeniu Akcjonariuszy ("WZA") Spółki.

Po likwidacji i przeniesieniu aktywów Drugi Allianz OFE:

- Na rachunku Allianz OFE zapisanych było 1.829.265 akcji, stanowiących 7,10% udziału w kapitale zakładowym Spółki, co daje prawo do wykonywania 1.829.265 głosów z akcji stanowiących 7,10 % udziału w ogólnej liczbie głosów na WZA Spółki.

## 6.2. Władze Spółki

### 6.2.1. Zarząd 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

Zarząd obecnej kadencji w poniższym składzie został powołany w lipcu 2023 na trzyletnią kadencję, która wygaśnie z dniem odbycia Walnego Zgromadzenia Spółki zatwierdzającego sprawozdanie finansowe za rok finansowy 2025/2026.

W trakcie okresie I kw. 2023/24 roku finansowego Zarząd również pracował w powyższym składzie.

**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 Brand24 S.A., Unfold.VC ASI S.A., oraz Mototeam 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 Controllingu Przedsiębiorstw. W trakcie pracy zawodowej ukończyła także studia podyplomowe na kierunku Controlling 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. Jest też członkiem rady nadzorczej Unfold.VC ASI S.A.

### Wysokość wynagrodzeń Zarządu Spółki

Wynagrodzenie osób wchodzących w skład Zarządu LiveChat Software S.A. wypłacone w okresie od 1 kwietnia 2023 r. do 30 czerwca 2023 r. oraz w analogicznym okresie poprzedniego roku (z uwzględnieniem premii).

### Wynagrodzenie Zarządu Spółki

Imię i nazwisko	Stanowisko	Wynagrodzenie (w tys. zł)	
		I kw. 2022/23	I kw. 2023/24
Mariusz Ciepły	Prezes Zarządu	279	509
Urszula Jarzębowska	Członek Zarządu	272	339
<b>RAZEM</b>	-	<b>551</b>	<b>848</b>

## 6.2.2. Rada Nadzorcza Spółki

Na dzień 30 czerwca 2023 roku oraz na dzień publikacji niniejszego raportu skład Rady Nadzorczej Spółki jest następujący:

Imię i nazwisko	Funkcja
Maciej Jarzębowski	Przewodniczący Rady Nadzorczej
Jakub Sitarz	Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej
Marcin Mańdziak	Członek Rady Nadzorczej
Marta Ciepła	Członek Rady Nadzorczej
Marzena Czapaluk	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, w okresie 2001-2006 był Prezesem Zarządu spółki Internet Works. Do 2010 r. pełnił funkcję Prezesa Zarządu w LiveChat Software S.A.

**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 Inc ASI S.A.

Marcin Mańdziak spełnia kryteria niezależnego Członka Rady Nadzorczej.

**Jakub Sitarz** posiada wykształcenie wyższe magisterskie. Ukończył Informatykę, na Wydziale Elektroniki Politechniki Wrocławskiej we Wrocławiu. Pełni funkcję kluczowego doradcy do spraw technologii.

**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.



**Marzena Czupaluk** jest absolwentką Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu. Ma też 20-letnie doświadczenie jako dyrektor finansowy (CFO) zdobyte m.in. w spółce eobuwie.pl S.A. Obecnie pełni funkcję dyrektora finansowego Grupy MKK3 Sp. z o.o. Prowadzi też działalność coachingową i mentoringową. Jest członkiem - założycielem Stowarzyszenia Dyrektorów Finansowych FINEXA. Uzyskała m.in. tytuł FCCA przyznany przez Association of Chartered Certified Accountants (certyfikat z zakresu finansów i księgowości). Ukończyła program Advanced Executive Education w Strategic Leadership Academy realizowany przez ICAN Institute.

Marzena Czupaluk spełnia kryteria niezależnego Członka Rady Nadzorczej.

## Wysokość wynagrodzeń członków Rady Nadzorczej Spółki

Wartość wynagrodzenia Członków Rady Nadzorczej w raportowanym okresie wyniosła 48 tys. zł. W tym samym okresie poprzedniego roku finansowego członkowie Rady Nadzorczej otrzymali 33 tys. zł.

## 6.3. Akcje w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących

Poniższa tabela przedstawia liczbę akcji będących w posiadaniu osób zarządzających i nadzorujących na dzień publikacji niniejszego sprawozdania.

Imię i nazwisko	Stanowisko	Liczba akcji
Mariusz Ciepły	Prezes Zarządu	3 366 250
Urszula Jarzębowska	Członek Zarządu	1 210 250
Maciej Jarzębowski	Przewodniczący Rady Nadzorczej	2 366 259
Jakub Sitarz	Wiceprzewodniczący Rady Nadzorczej	3 010 000
Marcin Mańdziak	Członek Rady Nadzorczej	5 538

## 6.4. Inne informacje

**Ocena, wraz z jej uzasadnieniem, dotycząca zarządzania zasobami finansowymi, ze szczególnym uwzględnieniem zdolności wywiązywania się z zaciągniętych zobowiązań, oraz określenie ewentualnych zagrożeń i działań, jakie spółka podjęła lub zamierza podjąć w celu przeciwdziałania tym zagrożeniom.**

Ryzykiem w tym obszarze zarządza bezpośrednio Zarząd. W jego ocenie wysoka płynność Spółki i brak znaczących zobowiązań znacząco minimalizują ryzyko utraty płynności i inne ryzyka związane z zarządzaniem zasobami finansowymi.

**Ocena możliwości realizacji zamierzeń inwestycyjnych, w tym inwestycji kapitałowych, w porównaniu do wielkości posiadanych środków, z uwzględnieniem możliwych zmian w strukturze finansowania tej działalności.**

Bieżące inwestycje są prowadzone głównie w zakresie rozwijania produktu i są finansowane ze środków własnych. Zarząd obecnie nie przewiduje innych inwestycji oraz zmiany w strukturze finansowania.

## **Ocena czynników i nietypowych zdarzeń mających wpływ na wynik z działalności za rok obrotowy, z określeniem stopnia wpływu tych czynników lub nietypowych zdarzeń na osiągnięty wynik.**

Na wynik I kwartału roku finansowego 2023/24 nie miały wpływu czynniki i zdarzenia nietypowe.

## **Zmiany w podstawowych zasadach zarządzania przedsiębiorstwem Spółki i jego grupą kapitałową.**

Nie wystąpiły tego rodzaju zmiany.

## **Wszelkie umowy zawarte między Spółką a osobami zarządzającymi, przewidujące rekompensatę w przypadku ich rezygnacji lub zwolnienia z zajmowanego stanowiska bez ważnej przyczyny lub gdy ich odwołanie lub zwolnienie następuje z powodu połączenia Spółki przez przejęcie.**

Spółka nie zawarła tego rodzaju umów.

## **Informacje o systemie kontroli programów akcji pracowniczych.**

Nie dotyczy.

## **Firma audytorska**

Od 17 października 2019 roku firmą audytorską do wykonywania badań ustawowych sprawozdań finansowych Spółki wybraną zgodnie z uchwałą Rady Nadzorczej, kierując się pozytywną rekomendacją Komitetu Audytu, jest Grant Thornton Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp.k.

W dniu 25 czerwca 2021 r. Rada Nadzorcza podjęła uchwałę w sprawie ponownego wyboru i przedłużenia umowy z firmą audytorską Grant Thornton Polska Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp.k. na wykonanie badania ustawowego sprawozdań finansowych LIVECHAT Software S.A. w okresie od 01.04.2021 roku do 31.03.2023 roku oraz wykonanie badania ustawowego skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej LIVECHAT Software w okresie od 01.04.2021 roku do 31.03.2023 roku, a także badania dobrowolnego sprawozdań finansowych śródrocznych LIVECHAT Software S.A. w okresie od 01.04.2021 roku do 31.03.2023 roku oraz przeglądu śródrocznych skonsolidowanych sprawozdań finansowych Grupy Kapitałowej LIVECHAT Software w okresie od 01.04.2021 roku do 31.03.2023 roku.

## **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.

## **Informacja o zatrudnieniu**

Na koniec czerwca 2023 r. roku finansowego Spółka współpracowała na stałe z 271 osobami wobec takiej samej liczby osób rok wcześniej. Najlicniejszą grupą są zespoły produktowe składające się głównie z programistów oraz dział obsługi klienta, pracujący w modelu 24/7. Dużym zespołem jest dział marketingu, a także zespół administratorów zarządzających infrastrukturą IT. W strukturze Spółki funkcjonują także zespoły: m.in. sprzedażowy, finansów i administracji czy prawny, a także relacji inwestorskich. W dwuosobowym Zarządzie zasiadają osoby od wielu lat pracujące nad projektem LiveChat. Bezpośrednio do Zarządu raportują tzw. CXO (dyrektorzy). Obecnie jest to siedem osób, od wielu lat związanych ze Spółką.

## 7. Oświadczenia Zarządu

Wrocław, 25 sierpnia 2023 r.

Niniejsze Sprawozdanie Zarządu za okres trzech miesięcy zakończony w dniu 30 czerwca 2023 roku, a także jednostkowe sprawozdanie finansowe LiveChat Software S.A. oraz skonsolidowane sprawozdanie finansowe za okres trzech miesięcy zakończony w dniu 30 czerwca 2023 roku, zostały zatwierdzone do publikacji w dniu 25 sierpnia 2023 r.



Prezes Zarządu Mariusz Ciepły



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska



Dyrektor Finansowy Joanna Alwin

Wrocław, 25 sierpnia 2023 r.

**Oświadczenie Zarządu w sprawie rzetelności sporządzenia skonsolidowanego sprawozdania finansowego grupy kapitałowej LiveChat Software za okres trzech miesięcy zakończony w dniu 30 czerwca 2023 roku**

Zarząd LiveChat Software S.A. oświadcza, iż wedle jego najlepszej wiedzy, skonsolidowane sprawozdanie finansowe Grupy LiveChat Software za okres trzech miesięcy zakończony w dniu 30 czerwca 2023 roku oraz 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 Spółki, w tym opis podstawowych ryzyk i zagrożeń.



Prezes Zarządu Mariusz Ciepły



Członek Zarządu Urszula Jarzębowska



Dyrektor Finansowy Joanna Alwin

Wrocław, 25 sierpnia 2023 r.

**Oświadczenie Zarządu w sprawie rzetelności sporządzenia jednostkowego sprawozdania finansowego LiveChat Software S.A. za okres trzech miesięcy zakończony w dniu 30 czerwca 2023 roku**

Zarząd LiveChat Software oświadcza, iż wedle jego najlepszej wiedzy, jednostkowe sprawozdanie finansowe LiveChat Software SA za okres trzech miesięcy zakończony w dniu 30 czerwca 2023 roku oraz 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



Dyrektor Finansowy Joanna Alwin

## 8. Słowniczek pojęć

### Wskaźniki finansowe

Wskaźnik	Wyszczególnienie
EBITDA	= Zysk (strata) operacyjny + amortyzacja
Rentowność sprzedaży brutto	= Zysk brutto ze sprzedaży / Przychody ze sprzedaży netto
Rentowność operacyjna	= Zysk (strata) operacyjny / Przychody ze sprzedaży netto
Rentowność netto	= Zysk (strata) netto okresu sprawozdawczego / Przychody ze sprzedaży netto

### Pojęcia branżowe

Pojęcie	Definicja
ARPU	Średni przychód na użytkownika w miesiącu, liczone na podstawie miesięcznych powtarzalnych przychodów (MRR)  ARPU= MRR/ liczba użytkowników
Initial ARPU	Średni pierwszy przychód (ang. initial ARPU), innymi słowy średnia cena sprzedaży, jest to średnia wartość miesięcznego przychodu na klienta w momencie kiedy konwertuje się do płatnej licencji
MRR	Miesięczne powtarzalne przychody (ang. Monthly Recurring Revenues) jest miarą przewidywalnych przychodów generowanych od aktywnych i płacących użytkowników. Metryka włącza wszystkie powtarzalne przychody ale wyklucza opłaty jednorazowe, niepowtarzalne.
SaaS	Oprogramowanie jako usługa (ang. Software as a Service) czyli model biznesowy, w którym oprogramowanie jest licencjonowane na zasadzie subskrypcji i w którym jest ono dostępne w chmurze.