



## **Liiketoimintakatsaus 7–9/2022**

## LeadDesk Oyj liiketoimintakatsaus 1.7.-30.9.2022

LeadDesk Oyj Yhtiötiedote 27.10.2022 kello 9.30

### Q3/2022: Vahva liikevaihdon kasvu 20 % ja käyttökateprosentti 14 %

Suluissa esitetyt luvut viittaavat edellisen vuoden vastaavaan ajanjaksoon, ellei toisin ilmoiteta. Liiketoimintakatsauksen luvut ovat tilintarkastamattomia.

#### Heinä–syyskuu 2022

- Liikevaihto 7 012 (5 865) tuhatta euroa, kasvua 19,6 %
- Vertailukelpoinen liikevaihto 7 012 (6 010\*) tuhatta euroa, kasvua 16,7 %
- Jatkuvan vuosilaskutuksen sopimuskanta 23 825 (20 810) tuhatta euroa, kasvua 14,5 %
- Käyttökate 996 (1 081) tuhatta euroa, 14,2 (18,4) % liikevaihdosta
- Vertailukelpoinen käyttökate 996 (1 081\*) tuhatta euroa, 14,2 (18,0) % liikevaihdosta

#### Tammi–syyskuu 2022

- Liikevaihto 20 776 (17 887) tuhatta euroa, kasvua 16,2 %
- Vertailukelpoinen liikevaihto 20 776 (18 854\*) tuhatta euroa, kasvua 10,2 %
- Jatkuvan vuosilaskutuksen sopimuskanta 23 825 (20 810) tuhatta euroa, kasvua 14,5 %
- Käyttökate 2 344 (2 949) tuhatta euroa, 11,3 (16,5) % liikevaihdosta
- Vertailukelpoinen käyttökate 2 344 (2 829\*) tuhatta euroa, 11,3 (15,0) % liikevaihdosta

\*Vertailukauden lukuna esitetään pro forma 1.1.-31.7.2021 sisältäen GetJenny Oy ikään kuin yhtiö olisi ollut osa konsernia vertailujaksolla.

#### Näkymät vuodelle 2022 (ennallaan)

Yhtiö ohjeisti tilinpäätösjulkaisun yhteydessä 24.2.2022 liikevaihdon vuosikasvun olevan 13–23 % sekä kannattavuuden olevan käyttökateella ja liiketoiminnan rahavirralla mitattuna positiivinen. Ohjeistus ei huomioi merkittävän kokoisten yrityskauppojen vaikutusta liikevaihtoon tai kannattavuuteen.

Yhtiö toistaa puolivuositarkastuksessa 25.8.2022 annetun tarkennuksen: Liikevaihdon vuosikasvun odotetaan jäävän ohjeistuksen alempaan puolikkaaseen (13–18 %) johtuen energia-alan vähentyneestä järjestelmän käytöstä sekä Enterprise-asiakkuuksien odotettua hitaammasta käyttöönotosta.

#### Toimitusjohtaja Olli Nokso-Koivisto kommentoi vuoden 2022 kolmatta neljännestä:

”LeadDesk on alansa kärkiyhtiö Euroopassa, ja kasvutarinamme jatkuu. Tuotamme pilvipohjaisia contact center -ohjelmistoja, jotka auttavat asiakkaidemme asiakaspalvelu- ja myyntitiimejä työskentelemään tehokkaammin ja tarjoamaan parempaa asiakaspalvelua – ja takomaan parempaa tulosta. Tuotteitamme käyttää Euroopassa jopa 20 000 asiakaspalvelun ja myynnin ammattilaista viikoittain. Oman kasvumme mahdollistaa kilpailukykyinen LeadDesk-pilvipalveluratkaisu.

#### Todistimme jälleen kykymme jatkuvaan kasvuun

Liikevaihtomme kasvoi edellisvuoden vastaavaan ajanjaksoon verrattuna 19,6 %. Edelliseen vuosineljännekseen verrattuna liikevaihtomme kasvoi 1,4 % (Q3/2021: -4,6 %) siitä huolimatta, että liiketoiminnallemme ominainen kausiluonteisuus vaikuttaa tyypillisesti negatiivisesti heinä–elokuun liikevaihtoon. Kesälomakauden takia asiakkaamme käyttävät järjestelmää vähemmän, mikä osaltaan pienentää erityisesti käyttöperusteisten palveluiden liikevaihtoa.

Näkemyksemme loppuvuoden osalta on tarkennetun ohjeistuksemme mukaisesti ennallaan. Ukrainan sota on muuttanut erityisesti Keski-Euroopan taloudellista tilannetta ja vaikeuttanut energia-alan asiakkaidemme toimintaa, joten myös LeadDesk-järjestelmän käyttö energiasektorilla vähentyi erityisesti vuoden toisella neljänneksellä. Sen lisäksi enterprise- eli suuriasiakkaamme ovat ottaneet järjestelmiä käyttöön odotettua hieman hitaammin.

Hyvä uutinen on se, että LeadDeskin näkökulmasta energiasektorin tilanne on tasoittunut. LeadDesk-järjestelmän käyttö energia-asiakkaidemme keskuudessa on vakaampaa kuin Q2 aikana.

Merkittävien enterprise-asiakkuuksien osalta olemme myös hyvässä vauhdissa. LeadDeskin tarjoamat järjestelmät ovat kriittisiä enterprise-kokoluokan asiakkaiden liiketoiminnalle. Siksi niiden käyttöönotto vie tyypillisesti jopa vuoden. Useat aiemmin julkaisemamme enterprise-asiakkuudet ovat edelleen käyttöönottoaiheessa, ja odotamme kaikkien paitsi yhden energiasektorin projektin valmistuvan viimeistään ensi vuoden ensimmäisen kvartaalin alkupuolella. Lokakuun alussa projektien valmiusaste oli 69 % lisenssilaskutuksella mitattuna (47 % elokuun alussa). Enterprise-segmentin uusmyynnissä epävarma markkinatilanne näkyy asiakkaiden varovaisuutena päätöksenteossa uusien projektien aloittamisessa.

### **Kasvava markkina tukee tulevien vuosien kasvuamme**

Pitkän aikavälin tavoitteenamme on saavuttaa 100 miljoonan euron liikevaihto sekä parantaa käyttökatteemme yli 20 prosenttiin.

Tavoitettamme tukee markkinoilla edelleen käynnissä oleva siirtymä kohti pilvipalveluja. Niin hammaslääkäriasemat, taksikeskukset kuin julkishallintokin ovat vaihtamassa asiakaspalvelu- ja vaihdejärjestelmiään pilvipohjaisiin ratkaisuihin. Niinpä Euroopan contact center -pilvipalveluiden markkinan ennustetaan kasvavan vuosittaista 17,2 % vauhtia ja saavuttavan 2,38 miljardin euron kokonaisarvon vuonna 2026.\*

Contact center -ohjelmistojen markkina on sirpaloitunut useiden paikallisten toimijoiden kesken, joten luotettavana yleiseurooppalaisena yhtiönä meillä on superhyvät mahdollisuudet kasvaa markkinan mukana sekä voittaa markkinaosuuksia.

### **Voittava tuote on kasvun elinehto**

LeadDesk-järjestelmän jatkuva kehitystyö takaa menestyksemme tulevaisuudessakin. Valmistelimme katsauskaudella sovelluksen julkaisua Salesforce CRM-järjestelmän markkinapaikalla. Sovelluksemme mahdollistaa Salesforcen asiakkaille laadukkaan puhekanavan suoraan Salesforcen sisällä. Sovellus on herättänyt vahvaa kiinnostusta ja on jo poikunut muun muassa lupaavan pilottiprojektin suurelle globaalille toimijalle. Markkinapaikalle pääsy parantaa tunnettuuttamme ja tuo vaikuttavuutta ja kasvumahdollisuuksia PK- ja enterprise-myyntitiimimme toimintaan. Arvioimme julkaisun tapahtuvan vuoden viimeisellä neljänneksellä.

Olemme aiempina vuosina tehneet yritysostoja, joilla olemme kiihdyttäneet LeadDeskin kasvua. Nyt integraatiot ovat maalissa – kaikki ostetut yhtiöt on sulautettu osaksi LeadDeskin liiketoimintaa. Näkyvät uusien yritysostojen suhteen ovat hieman piristyneet verrattuna kevääseen, mutta olemme erittäin selektiivisiä kohteiden valinnassa. Kiinnostuksen kohteemme ovat erityisesti huippuosaaminen tekoälyn, monikanavaisuuden, työvoiman hallinnan sekä työn automatisaation osa-alueilla.

### **Kannattavuutemme kehittyy jatkuvasti**

Olemme viime vuosina laajentuneet Enterprise-segmenttiin sekä avanneet uusia toimistoja Espanjassa ja Ranskassa. Investoinnit aiheuttavat kustannuksia, mutta liikevaihdon kasvaessa kyseisten markkinoiden kannattavuus paranee. Olemme myös uudelleenjärjestelleet organisaatiotamme ja löytäneet synergioita aiempien yritysostojen jäljiltä. Näin olemme voineet uudelleenallokoida kasvupanostuksiamme ilman välittömiä rekryointitarpeita. Käyttökatteemme on parantunut kolme kvartaalia peräkkäin.

Vuoden 2021 tilinpäätöstiedotteen yhteydessä kerroimme selvittävämmä mahdollista IFRS-raportointiin siirtymistä vuoden 2022 tilinpäätökseen mennessä. Makrotalouden ja rahoitusmarkkinoiden epävarmuudesta johtuen emme kiirehdi asian kanssa, emmekä tule raportoimaan IFRS-lukuja vielä vuoden 2022 tilinpäätöksessämme. Tarkennamme aikataulua IFRS-raportointiin siirtymisestä myöhemmin.

Olen superylpeä LeadDesk-tiimistämme. Sitouttamisohjelmassamme tarjottujen optioiden kautta monista kymmenistä työntekijöistä ja hallituksen jäsenistä tuli myös yhtiömme uusia omistajia ja entistä sitoutuneempia tiiminjäseniä. LeadDeskin tulevaisuus on täynnä mahdollisuuksia: jatkamme yhdessä asiakkaidemme kanssa Euroopan contact center -markkinan uudistamista!

LeadDesk Oyj  
Hallitus

**Lisätietoja**

Olli Nokso-Koivisto, toimitusjohtaja, LeadDesk Oyj  
+358 44 066 5765  
olli.nokso-koivisto@leaddesk.com

Hyväksytty neuvonantaja:  
Oaklins Merasco Oy, puhelin +358 9 6129 670

Jakelu:  
Nasdaq Helsinki  
Keskeiset tiedotusvälineet  
www.leaddesk.com

**LeadDesk Oyj lyhyesti**

LeadDesk on nopeasti kasvava ja kansainvälistyvä ohjelmistoyhtiö, joka toimii pilvipohjaisten ohjelmistojen markkinoilla Euroopassa. Konserni tarjoaa LeadDesk-pilvipalvelua asiakaspalvelun ja myynnin tarpeisiin. LeadDesk Oyj on kasvanut alansa johtavaksi toimijaksi Pohjoismaissa. Vuonna 2021 konsernin liikevaihto oli 24,6 miljoonaa euroa, josta ulkomaisen liikevaihdon osuus oli 61 %. LeadDesk Oyj:n osake on kaupankäynnin kohteena First North Finland -markkinapaikalla kaupankäyntitunnuksella LEADD. Konsernilla on toimistot seitsemässä maassa Euroopassa. LeadDesk-pilvipalvelua käyttää noin 1 500 asiakasta ympäri maailmaa. [www.leaddesk.com](http://www.leaddesk.com)

\* Frost&Sullivan, Frost Radar™: European Contact Center as a Service (CCaaS) Market, 2021