



Sprawozdanie Zarządu z działalności
Call Center Tools S.A.
za rok obrotowy 2016

Spis treści

1. Informacje ogólne.....	4
1.1 Dane spółki.....	4
1.2 Zarząd Spółki	4
Andrzej Szumlas - Prezes Zarządu	4
1.3 Rada Nadzorcza Spółki	5
mec. Wojciech Żmijewski - Przewodniczący RN.....	5
dr Bolesław Gawęł - Członek RN.....	5
Krzysztof Szumlas - Członek RN.....	6
Anna Andrzejewska - Członek RN.....	6
Piotr Pyskło - Członek RN	6
1.4 Akcjonariat Spółki	6
1.5 Opis działalności.....	7
Rynek call & contact centers	7
Główne produkty i usługi	9
Wybrani klienci	9
Model biznesowy	9
Oferta i model rozliczeń	10
Dotychczasowe wyniki finansowe.....	11
2. Wydarzenia mające istotny wpływ na działalność Spółki.....	15
2.1 Komentarz dotyczący perspektywy operacyjnej.....	15
3. Obecność na rynku NewConnect.....	16
Kurs zamknięcia Spółki w PLN oraz wolumen w okresie 01.01.-31.12.2016	16
4. Wydarzenia, które wystąpiły po dniu bilansowym i mogą mieć istotny wpływ na działalność	17
5. Przewidywany rozwój Spółki	17
6. Aktualna i przewidywana sytuacja finansowa	18
6. 1 Komentarz dotyczący perspektywy finansowej.....	19
7. Ważniejsze osiągnięcia w dziedzinie badań i rozwoju.....	21
8. Informacje o nabyciu akcji własnych	21
9. Posiadane przez jednostkę oddziały (zakłady)	21
10. Informacje o instrumentach finansowych.....	22
Ryzyko kredytowe	22
Ryzyko zmiany cen.....	22
Ryzyko wzrostu stóp procentowych.....	23
Ryzyko utraty płynności finansowej	23
10.1 Informacje o notowanych na rynku NewConnect akcjach Spółki.....	23
11. Czynniki ryzyka związane z notowaniem instrumentów finansowych Spółki	24

Ryzyko wahań cen akcji oraz niedostatecznej płynności akcji	24
Ryzyko związane z wydaniem decyzji o zawieszeniu lub o wykluczeniu akcji Emitenta z obrotu w ASO	24
Ryzyka związane z sankcjami administracyjnymi nakładanymi przez KNF	25
12. Czynniki ryzyka związane z działalnością Spółki	26
Ryzyko uzależnienia przychodów od budżetów marketingowych	26
Ryzyko utraty kluczowego partnera strategicznego	26
Ryzyko odejścia kluczowych klientów	26
Ryzyko niepowodzenia strategii rozwoju Emitenta	26
Ryzyko związane z prognozami i planowaniem	26
Ryzyko realizowanych kontraktów	26
Ryzyko pojawienia się konkurencji	27
Ryzyko utraty kluczowych pracowników	27
Ryzyko związane z bezpieczeństwem internetowym oraz ochroną danych osobowych	27
Ryzyko konieczności ponoszenia znaczących nakładów inwestycyjnych	27
Ryzyko związane z absorpcją środków unijnych	27
Ryzyko związane z awariami systemów teleinformatycznych	28
Ryzyko związane z utrudnionym dostępem do finansowania długiem	28
Podpisy osób reprezentujących Spółkę	29

1. Informacje ogólne

1.1 Dane spółki

Firma	Call Center Tools
Forma prawna	Spółka Akcyjna
Siedziba	Warszawa / Polska
Adres	ul. Pianistów 2, 02-403 Warszawa
Tel./Fax.	+ 48 22 256 21 21 / + 48 22 256 21 22
Internet	www.cctools.pl
E-mail	inwestor@cctools.pl
KRS	0000383038
REGON	142351353
NIP	701 02 26 488

1.2 Zarząd Spółki

Zgodnie z aktualnym Statutem przyjętym w 23.12.2015 r. Zarząd Spółki składa się z nie mniej niż jednego członka. Członków Zarządu powołuje i odwołuje Rada Nadzorcza, na okres wspólnej kadencji, która trwa trzy lata. W przypadku Zarządu wieloosobowego, do składania oświadczeń w imieniu Spółki wymagane jest współdziałanie dwóch członków Zarządu albo jednego członka Zarządu łącznie z prokurentem. W przypadku Zarządu jednoosobowego, do składania oświadczeń w imieniu Spółki uprawniony jest samodzielnie jedyny członek Zarządu. **Szczegółowy zakres kompetencji Zarządu** określa kodeks spółek handlowych oraz statut Spółki (par. 12 do par. 18).

Na przestrzeni 2016 roku wystąpiły zmiany w Zarządzie Emitenta. Spółkę do dnia 7 marca 2016 roku reprezentowała Prezes Zarządu w osobie Pani Anny Kosiorek-Czajki. Zgodnie z treścią opublikowanego raportu bieżącego EBI nr 7/2016 podanego do wiadomości publicznej w dniu 7 marca br. dotychczasowa Prezes, Pani Anna Kosiorek-Czajka została mocą uchwały Rady Nadzorczej odwołana z pełnionej funkcji, zaś na jej miejsce, został powołany z dniem 8 marca Pan Andrzej Szumlas. Zarząd w roku obrotowym 2016 funkcjonował jednoosobowo i na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania z działalności, nadal pozostaje jednoosobowy.

Imię i nazwisko	Stanowisko	Data powołania	Data odwołania /rezygnacji	Data upływu obecnej kadencji
Anna Kosiorek-Czajka	Prezes Zarządu	21.11.2011	07.03.2011	15.01.2017
Andrzej Szumlas	Prezes Zarządu	08.03.2016	-	15.01.2017
Andrzej Szumlas	Prezes Zarządu	12.01.2017	-	15.01.2020

Andrzej Szumlas - Prezes Zarządu

Jest związany z rynkiem telekomunikacyjnym od przeszło 14 lat. W latach 2002-2004 odpowiadał za utrzymanie klientów z sektora MSP w Polskiej Telefonii Cyfrowej (obecnie T-Mobile). W latach 2005-2010 zarządzał działem telekomunikacji (ponad 16,6 tys. telefonów komórkowych, ponad 1.500 linii stacjonarnych, w 250 biurach w kraju), na rzecz Provident Polska S.A. Prowadził wiele nowatorskich i strategicznych projektów ICT dla tej firmy. Opracował i wdrożył z sukcesem pierwszą w Polsce i Europie infolinię zbudowaną w oparciu o GSM. Tworzył i nadzorował wdrożenie dwóch dużych Call Centers (ponad 400 stanowisk) w oparciu o systemy Altitude i Avaya, oraz Contactis i Alcatel. Po 2005 roku współwłaściciel i współtwórca największego i najprężniej rozwijającego się na południu Polski Call Center (obecnie część grupy DataContact). Od 2010 roku związany z Call Center Tools S.A. współtwórca oferty Spółki oraz znaczący akcjonariusz. Pan Andrzej Szumlas posiada wykształcenie wyższe, jest absolwentem Wyższej Szkoły Handlowej w Pułtusku na kierunku Polityka Bezpieczeństwa Państwa. Zgodnie ze złożonym oświadczeniem, Pan Andrzej Szumlas nie prowadzi działalności konkurencyjnej wobec Spółki, nie uczestniczy w spółce konkurencyjnej jako wspólnik spółki cywilnej, spółki osobowej lub jako członek organu spółki kapitałowej, nie uczestniczy w innej konkurencyjnej osobie prawnej jako członek jej organu. Nie figuruje także w Rejestrze Dłużników Niewypłacalnych.

1.3 Rada Nadzorcza Spółki

Zgodnie z aktualnym Statutem Spółki, przyjętym w dniu 23.12.2015 r. Rada Nadzorcza składa się z nie mniej niż pięciu członków. Członków Rady Nadzorczej powołuje i odwołuje Walne Zgromadzenie. Członków Rady Nadzorczej powołuje się na okres wspólnej kadencji, która trwa trzy lata. W przypadku rezygnacji lub śmierci jednego lub większej liczby członków Rady Nadzorczej przed upływem jej kadencji, na skutek której skład Rady Nadzorczej liczy mniej niż pięciu członków, Rada Nadzorcza jest uprawniona do bezzwłocznego dokooptowania członka Rady Nadzorczej na okres do końca kadencji Rady Nadzorczej. Dokooptowanie następuje poprzez podjęcie jednogłośniejszej uchwały pozostałych członków Rady Nadzorczej. Liczba członków Rady Nadzorczej powołanych na zasadzie dokooptowania nie może być większa niż dwóch. Dokooptowani członkowie Rady Nadzorczej winni zostać zatwierdzeni przez najbliższe Walne Zgromadzenie. Zarząd jest zobowiązany do niezwłocznego zwołania Walnego Zgromadzenia w celu uzupełnienia składu Rady Nadzorczej, w przypadku, gdy liczba członków Rady Nadzorczej spadnie poniżej liczby wskazanej przez Walne Zgromadzenie, po wykorzystaniu przez Radę Nadzorczą uprawnienia do dokooptowania dwóch członków Rady Nadzorczej. Mandat członka Rady Nadzorczej powołanego przed upływem danej kadencji Rady Nadzorczej, w tym członka Rady Nadzorczej wybranego w trybie dokooptowania, wygasa równocześnie z wygaśnięciem mandatów pozostałych członków Rady Nadzorczej. **Szczegółowy zakres kompetencji Rady Nadzorczej** określa kodeks spółek handlowych, statut Spółki (par. 19 do par. 29) oraz regulamin rady nadzorczej z dnia 04.07.2014 r.

Na przestrzeni 2016 roku nie nastąpiły zmiany w składzie Rady Nadzorczej Emitenta. Od dnia 23.12.2015 r. w którym odbyło się Walne Zgromadzenie Akcjonariuszy powołujące Radę na kolejną kadencję, przez cały rok 2016, Rada Nadzorcza Spółki składała się z pięciu członków w osobach: mec. Wojciech Żmijewski, dr Bolesław Gawęł, Krzysztof Szumlas, Anna Andrzejewska, Piotr Pyskło. Kadencja Rady Nadzorczej zgodnie ze statutem Spółki jest łączna dla wszystkich członków Rady i trwa 3 lata. Obecna kadencja Rady upływa w dniu 23.12.2018 r. Członkowie Rady Nadzorczej nie otrzymują wynagrodzenia z tytułu pełnionej funkcji. Biogramy członków Rady dostępne są poniżej, zostały także umieszczone na stronie internetowej Spółki oraz podane do wiadomości publicznej raportem bieżącym EBI nr 3/2016, 22 stycznia 2016 roku.

Imię i nazwisko	Stanowisko	Data powołania	Data odwołania /rezygnacji	Data upływu obecnej kadencji
Wojciech Żmijewski	Przewodniczący Rady Nadzorczej	15.02.2013	-	23.12.2018
dr Bolesław Gawęł	Członek Rady Nadzorczej	28.01.2011	-	23.12.2018
Krzysztof Szumlas	Członek Rady Nadzorczej	23.12.2015	-	23.12.2018
Anna Andrzejewska	Członek Rady Nadzorczej	28.01.2011	-	23.12.2018
Piotr Pyskło	Członek Rady Nadzorczej	15.02.2013	-	23.12.2018

mec. Wojciech Żmijewski - Przewodniczący RN

Specjalizuje się w prawie nowych technologii, zamówień publicznych oraz prawie budowlanym. Posiada wieloletnie doświadczenie w kompleksowej obsłudze prawnej spółek telekomunikacyjnych w tym wieloletnie doradztwo prawne na rzecz grupy kapitałowej jako dyrektor departamentu prawnego. Ma szerokie doświadczenie procesowe z dziedziny zamówień publicznych (bieżące doradztwo, audyty ofert, zastępstwo przed KIO i sądami powszechnymi). Ukończył Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu, Wydział Prawa i Administracji oraz Studia Podyplomowe w Szkole Głównej Handlowej na kierunku Finanse i Opodatkowanie Przedsiębiorstw. Pełna aplikacja radcowska w latach 2001-2004. Wpisany na listę radców prawnych w roku 2004 (nr wpisu WA-5388). Członek Okręgowej Izby Radców Prawnych w Warszawie.

dr Bolesław Gawęł - Członek RN

Posiada 16 letnie doświadczenie w zakresie zarządzania ryzykiem kredytowym i windykacją, zdobywane zarówno w kraju i za granicą. Specjalizuje się w budowaniu i zarządzaniu procesami ryzyka, restrukturyzacji i windykacji klientów korporacyjnych oraz indywidualnych. W praktyce tworzył od podstaw działu ryzyka kredytowego, restrukturyzacji oraz windykacji. Przez wiele lat kierował obszarami ryzyka i zarządzania kredytami trudnymi, w czołowych polskich i międzynarodowych instytucjach finansowych takich jak ING Bank, Raiffeisen Bank, Citibank, Bank Handlowy, KBC, Getin International. Posiada wieloletnią praktykę w takich dziedzinach jak analiza danych (application processing systems, debt collection systems) oraz w zarządzaniu kilkuset stanowiskowymi zespołami windykacji telefonicznej i terenowej. Bolesław Gawęł jest doktorem matematyki Wydziału Matematyki, Fizyki i Chemii, Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach.

Krzysztof Szumlas - Członek RN

Major Straży Granicznej (emerytowany), ekspert ds. bezpieczeństwa w międzynarodowej komunikacji lotniczej. Właściciel jednej z czołowych i największych agencji detektywistycznych na południu Polski. Członek Zarządu Polskiego Stowarzyszenia Licencjonowanych Detektywów - 2016r. Pan Krzysztof Szumlas jest absolwentem Wyższej Szkoły Oficerskiej Wojsk Zmechanizowanych we Wrocławiu (inżynier zarządzania) oraz absolwentem Politechniki Łódzkiej (magister zarządzania).

Anna Andrzejewska - Członek RN

Związana z branżą telekomunikacyjną od blisko 5 lat. W swojej karierze zarządzała działem rozliczeń międzyoperatorskich, tworzyła i wdrażała systemy taryfikacyjne oraz nadzorowała realizację polityki cenowej. Jako pełnomocnik zarządu miała znaczący wpływ na negocjacje i zawierane kontrakty związane z oferowanymi przez pracodawców usługami telekomunikacyjnymi. Pani Anna Andrzejewska pracowała dla spółek XL Telekom Sp. z o.o. oraz Cool47 Sp. z o.o. Ukończyła z wyróżnieniem Szkołę Główną Gospodarstwa Wiejskiego w Warszawie na Wydziale Technologii Żywności z tytułem magistra inżyniera.

Piotr Pysko - Członek RN

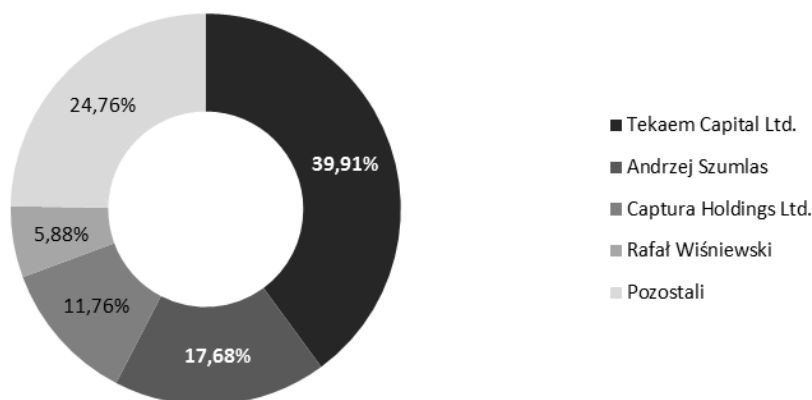
Posiada doświadczenie zawodowe wyniesione z branży finansowej. Pracował m.in. dla mLife i międzynarodowego funduszu private equity Forrest Equity Management jako Business Development Director. Obecnie pracownik Getin Noble Bank S.A. Pan Piotr jest absolwentem Politechniki Warszawskiej oraz Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie na Wydziale Zarządzania i Marketingu.

1.4 Akcjonariat Spółki

Na przestrzeni 2016 roku nie nastąpiły zmiany w strukturze akcjonariatu. W przeciwieństwie do lat poprzednich akcjonariusze nie zawarli ze spółką umów o niezbywaniu akcji, jednakże wszyscy główni akcjonariusze podtrzymują deklarację długoterminowego zaangażowania. Zgodnie z najlepszą wiedzą Zarządu akcjonariat Spółki prezentuje się następująco (z uwzględnieniem pakietów równych i większych 5% udziałów w kapitale i głosach na WZA).

Akcjonariusz	Liczba akcji	% w kapitale	% głosów
Tekaem Capital Ltd.	3 053 334	39,91%	39,91%
Andrzej Szumlas	1 352 637	17,68%	17,68%
Captura Holdings Ltd.	900 000	11,76%	11,76%
Rafał Wiśniewski	450 000	5,88%	5,88%
Pozostali	1 894 029	24,76%	24,76%
Razem	7 650 000	100%	100%

Stan akcjonariatu na dzień 31.12.2016 r.



1.5 Opis działalności

Spółka od roku 2010 oferuje usługi informatyczne i telekomunikacyjne adresowane dla rynku organizacji call & contact centers, przede wszystkim funkcjonujących w takich obszarach biznesowych, jak: telesprzedaż, windykacja należności, kredyty i pożyczki oraz badania opinii publicznej. Przez ostatnie lata skomercjalizowała szereg innowacyjnych produktów i rozwiązań oraz zapewniła sobie stabilne miejsce pośród niszowych, wyspecjalizowanych podmiotów obsługujących tego typu organizacje.

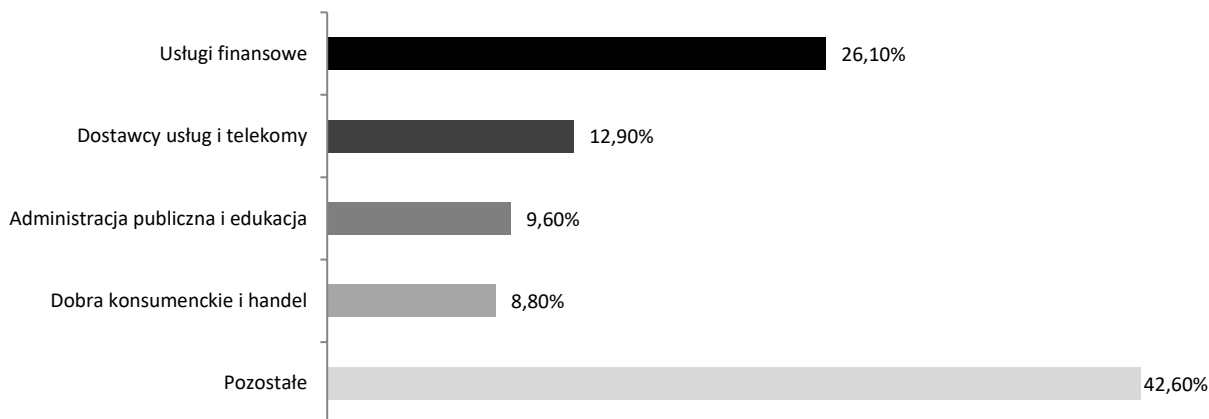
Rynek call & contact centers

Z najnowszej edycji raportu PMR „Rynek call center i contact center w Polsce” wynika, iż szacunkowe przychody blisko 160 podmiotów działających na tym rynku w 2015 r. znacząco przekroczyły 1 mld zł. Wartość ta odnosi się jedynie do tzw. outsourcingu call i contact center, podczas gdy większość, szczególnie dużych przedsiębiorstw, posiada również własne, prywatne centra. Tak zdefiniowany rynek byłby kilkukrotnie większy. Wynika to z faktu, że model korzystania z zasobów własnych jest nieporównywalnie bardziej rozpowszechniony w Polsce niż outsourcing. Beneficjentem tego stanu rzeczy jest także Spółka, mając możliwość obsługi organizacji call centers działających w ramach wewnętrznych struktur np. bankowych instytucji finansowych.

Organizacje call & contact centers są wykorzystywane najczęściej przez firmy z sektora finansowego oraz poprzez dostawców usług (mediów) i firmy telekomunikacyjne. Tak jest zarówno na krajowym, jak i na zagranicznych rynkach. W przypadku współpracy z wewnętrznymi organizacjami call centers dla Spółki oznacza to bezpośrednią współpracę z bankami, towarzystwami ubezpieczeniowymi czy firmami windykacyjnymi. Warto w tym miejscu jednak zwrócić uwagę na fakt, że Spółka koncentruje się przede wszystkim na optymalizacji i obsłudze ruchu wychodzącego (outband) a nie przychodzącego (inbound). Tłumaczy to popularność rozwiązań Spółki szczególnie pośród firm windykacyjnych, które aktywnie odzyskują zakupione wierzytelności lub banków, aktywnie sprzedających klientom nowe produkty finansowe.

Sektory najintensywniej wykorzystujące usługi call & contact centers

Źródło: "Dimension Data's 2015 Global Contact Centre Benchmarking Report"



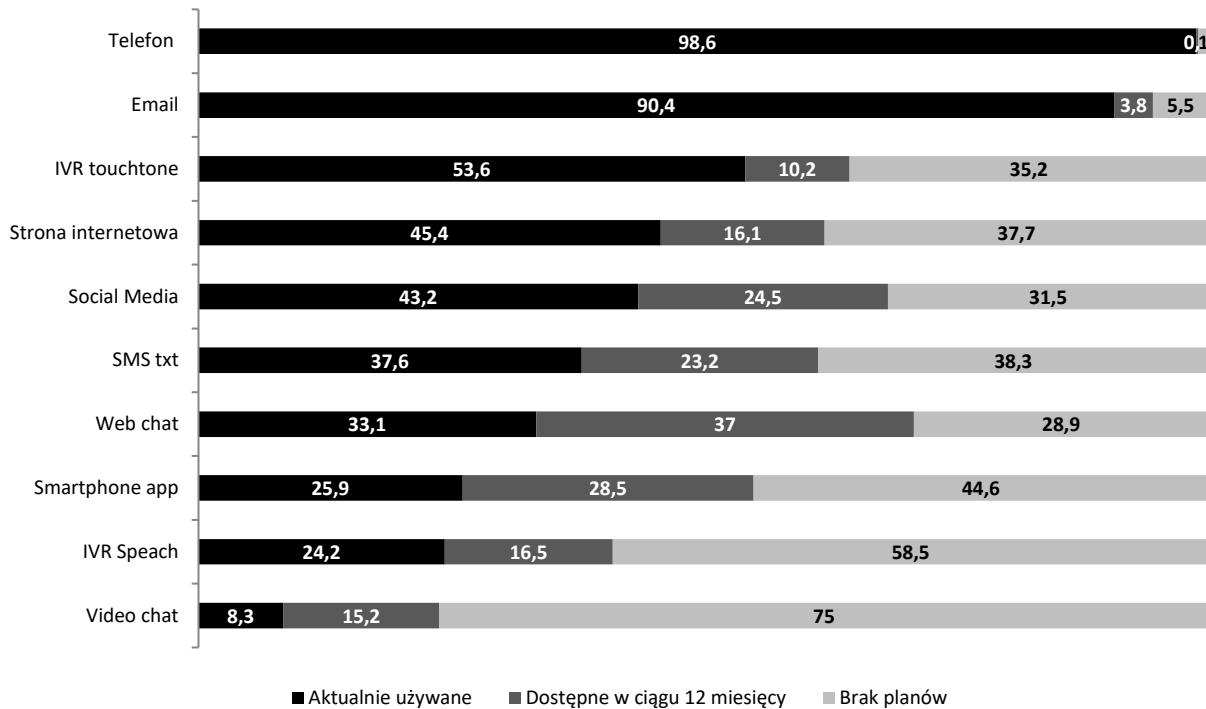
Branża call centers w Polsce rozwija się wolniej niż w ostatnich latach ale stabilnie. Dynamika spadła poniżej wartości dwucyfrowych. Wciąż jednak systematycznie rośnie. W 2015 roku było to 7,5%, w 2014 z kolei 7,0%. Wyhamowanie dynamiki spowodowało konieczność poszukiwania oszczędności zarówno na poziomie technologicznym, jak i całych organizacji, stąd widoczny w ostatnim czasie trend konsolidacyjny sektora oraz porządkowania działających grup kapitałowych. W ostatnich dwóch latach wyraźnie widać dominację działań optymalizacyjnych, mających na celu poprawę marżowości, a niekoniecznie, jak najwyższej sprzedaży. Z punktu widzenia Spółki której produkty koncentrują się głównie wokół optymalizacji działalności call centers, to korzystny trend.

Wśród 90 największych komercyjnych call center przeważają jednak firmy średniej wielkości, posiadające od 51 do 200 stanowisk telemarketerskich. Stanowią one dokładnie dwie trzecie z badanej grupy. Z kolei, na firmy większe przypada jedna czwarta rynku – największe z ponad 500 stanowiskami stanowią 4%, a najmniejsze, gdzie liczba miejsc dla telemarketerów nie przekracza 50, odpowiadają za ok. 9%. Udziały te dotyczą 90 obiektów. W przypadku uwzględnienia większej ich liczby, w całkowitej liczbie stanowisk skokowo wzrosł udział przede wszystkim obiektów małych i bardzo małych. Spółka koncentruje się przede wszystkim na średnich i dużych organizacjach call & contact centers, które poszukują i są zainteresowane w inwestycje w bardziej zaawansowane i złożone rozwiązania.

Z badań PMR przeprowadzonych w 2015 roku obejmujących zarówno największe obiekty, jak i mniejszych dostawców wynika, że większość ankietowanych firm korzysta z systemu umożliwiającego nagrywanie (81%). Tego rodzaju system pozwala na monitorowanie oraz kontrolowanie przebiegu wszystkich prowadzonych rozmów, a także służy do celów szkoleniowych. Niemal trzy czwarte call center (74%) wykorzystuje choćby podstawowe systemy komunikacji zintegrowanej. 61% badanych posługuje się systemem integrującym telefon z komputerem w celu tworzenia zautomatyzowanych usług (CTI), a 52% systemem pozwalającym na interaktywną obsługę klienta (IVR). Mniej niż połowa ankietowanych używa automatycznego dystrybutora połączeń. Dane te są przeciętnymi wskaźnikami dla całej branży. Większe podmioty cechuje wyższy stopień wykorzystania poszczególnych technologii. W tym kontekście warto przywołać także dane z globalnej próby, przeprowadzonej na 875 podmiotach przez Dimension Data.

Wykorzystywane technologie i kanały kontaktu

Źródło: "Dimension Data's 2015 Global Contact Centre Benchmarking Report"



Szczególnie ważnym dla Spółki obszarem działań jego Klientów jest rynek windykacji. Na koniec 2015 roku wartość przeprowadzonych transakcji zakupów wierzytelności sięgnęła blisko 15 mld zł. W ciągu pięciu lat liczba długów zarządzanych przez firmy wzrosła 2,5-krotnie, a ich nominalna wartość – 3-krotnie. Ten rynek powinien wciąż się dynamicznie rozwijać, bo outsourcing windykacyjny cieszy się coraz większą popularnością. W krajach skandynawskich na zewnątrz zlecana jest obsługa 80-85 proc. długów, w Polsce tylko 30 proc. Biorąc pod uwagę często masowy charakter przejmowanych wierzytelności, działania windykacyjne są jednymi z najczęściej zlecanych działań organizacjom call & contact centers, zarówno w ramach struktur wewnętrznych, jak i na zewnątrz. Spółka do lat zwłaszcza w tym segmencie swoich przychodów i relacji z klientami zbudowała szczególną pozycję a zdobyte know-how pozwoliło między innymi na stworzenie usługi weryfikacji baz danych, z której najchętniej, z oczywistych względów, korzysta właśnie branża windykacyjna.

Podsumowując, ponieważ podstawową działalność Spółki stanowi świadczenie usług w zakresie wsparcia działalności typu Call & Contact Center oraz rozwijanie narzędzi mających służyć zwiększeniu skuteczności działań telemarketingowych sytuacja rynkowa sprzyja kontynuowaniu i rozwojowi prowadzonej działalności w najbliższych latach.

Główne produkty i usługi

Produkt/Usługa	Kod	Charakterystyka/opis
Usługa Zmiennej Identyfikacji Połączeń	ZIP	Rozwiązanie zwiększa odbieralność połączeń wychodzących z Call Centers do ich klientów lub dłużników, średnio o 30-60%. Przekłada się to bezpośrednio na realne oszczędności i większe przychody dla Klientów Spółki.
System Utrzymania łączności	CCT Safe+	Usługa gwarantuje bardzo wysoki poziom niezawodności (SLA) w łączności uwzględniający specyfikę i potrzeby organizacji Call Centers.
System Detekcji Poczty	SDP	Umożliwia osiągnięcie znaczących oszczędności dzięki wyeliminowaniu opłat ponoszonych z tytułu wdzwaniania się na pocztę głosową abonenta.
Enhanced Status Reporting System	ESRS	System służy do monitorowania i raportowania stanu łączności telekomunikacyjnych wykorzystywanych przez klienta (produkt stworzony w ramach programu POIG 8.2).
Usługa aktualizacji baz danych	ABT	Usługa weryfikacji baz danych na ich zgodność z aktualnymi danymi abonentów (usługa rozwijana po przejęciu spółki IPOM Sp. z o.o.).

Wybrani klienci

Oferowane rozwiązania znajdują zastosowanie w takich obszarach jak: telesprzedaż, windykacja oraz badania opinii publicznej. Wymienione obszary biznesowe rozwijają się a zapotrzebowanie na usługi związane z telemarketingiem dynamicznie rośnie. Szczególne zainteresowanie ofertą Spółki wykazują instytucje bankowe, firmy pożyczkowe oraz przedsiębiorstwa windykacyjne. Spółka w ciągu minionych lat pozyskała cennych i rozwojowych klientów oraz nadal konsekwentnie rozbudowuje zaplecze abonenckie o przedsiębiorstwa będące liderami w swoich branżach. Udział poszczególnych branż w przychodach operacyjnych Spółki za 2016 rok rozkładał się następująco: centra usług 15,6%, banki i ubezpieczyciele 24%, firmy windykacyjne 54,82%, inne 5,63%. Należy zwrócić uwagę, iż większość klientów związanych jest z szeroko rozumianym rynkiem finansowym, a większość klientów Spółki obsługuje przede wszystkim procesy windykacyjne. W okresie całej działalności obsługiwaliśmy następujących wybranych klientów:

Centra outsourcingowe	Banki i ubezpieczyciele	Windykatorzy i f. pożyczkowe	Inne
DataBroker	Bank Zachodni WBK	BEST	Mennica Polska od 1766
Holicon	Raiffeisen Bank Polska	EOS KSI Polska	DataBroker
Delta Contact	Alior Bank	Kredyt Inkaso	Marketing Investment Group
Telmon	Meritum Bank	Provident Polska	Expander
Universal Agent	Ceska Pojistovna AS "Proama"	Biuro Obsługi Wierzytelności INFOS	
ViaVox	Credit Agricole Bank Polska	Casus Finance	
	Santander Consumer Bank	Vivus Finance	
	Vanquis Bank	KRUK	
	ING Bank Śląski	GetBack	

Model biznesowy

Przychody Spółki uzależnione są od wpływów abonamentowych, wielkości wygenerowanego ruchu telefonicznego oraz w niektórych przypadkach, skali oszczędności lub zwiększenia efektywności funkcjonowania Call Center. Od 2016 roku na znaczeniu zyskuje model rozliczeń wykorzystywany przy usłudze weryfikacji baz danych. Dwa główne scenariusze to tzw. *flat rate* czyli płaska stawka od przeprocesowania jednego rekordu bazy oraz *success-fee* czyli stawka naliczana wyłącznie od zweryfikowanych i zmienionych rekordów w przesłanej przez Klienta bazie. Spółka sprzedaje swoje usługi bezpośrednio, w przyszłości nie wyklucza jednak rozbudowy sieci sprzedaży pośredniej w oparciu o dostawców bazowych rozwiązań dla Call Center. Na rynku nie działają w chwili obecnej podmioty oferujące rozwiązania Emitenta ani działające w takim modelu rozliczeń. Dodatkowo, biorąc pod uwagę wieloletni charakter zawieranych umów z czasem, bariera wejścia z podobnym produktem na rynek przez konkurencję staje się wyższa a potencjalny rynek, kurczy się. Obecnie na rynku funkcjonują dwa rodzaje firm świadczących usługi dla

Call Center.

Dostawcy Rozwiązań – przedsiębiorstwa skupiające działania na dostarczaniu i wdrożeniu rozwiązań zarówno sprzętowych, jak i aplikacyjnych, niezbędnych do funkcjonowania Call Center. Oferowane przez dostawców produkty to np.: *dialer*, *power-dialer*, tj. urządzenia systemowe automatycznego wybierania numerów z udostępnionej bazy danych, narzędzia do badań skuteczności kampanii, narzędzia do zarządzania bazami danych. Są to techniczne rozwiązania budowane w oparciu o sprzęt renomowanych producentów (takich jak Avaya, Ericsson, Siemens) lub są kompleksowymi rozwiązaniami autorskimi bazującymi na rozwiązaniach softwareowych możliwych do zaimplementowania w oparciu o dowolny, posiadany przez klienta sprzęt.

Operatorzy – przedsiębiorstwa skupiające się na obsłudze ruchu telekomunikacyjnego generowanego przez Call Center. Zadaniem operatorów jest dostarczenie klientowi łączu o odpowiednich parametrach takich jak: ilość szczeł (ilość możliwych jednoczesnych rozmów), ilość wywołań na sekundę (w przypadku *dialerów* i *power-dialerów*), identyfikacja numeru lub jej blokowanie, przyjmowanie połączeń przychodzących.

Spółka łączy charakter obu wyżej wymienionych działalności w jednym podmiocie, generując wartość dodaną dla swoich Klientów. Rozwiązania dostarczane przez Spółkę łączą w sobie funkcjonalności rozwiązań oferowanych zarówno przez dostawców, jak i operatorów, z tym że narzędzia oferowane przez Spółkę w szczególności skupiają się na podniesieniu efektywności wykonywanych połączeń, oraz zwiększeniu wykorzystania posiadanej przez klienta bazy. Stwarza to możliwość współpracy z innymi dostawcami. Dla klientów ułatwieniem w tym wypadku jest brak konieczności integracji przez zespół Call Center rozwiązań dostarczanych przez operatorów i dostawców osobno.

Oferta i model rozliczeń

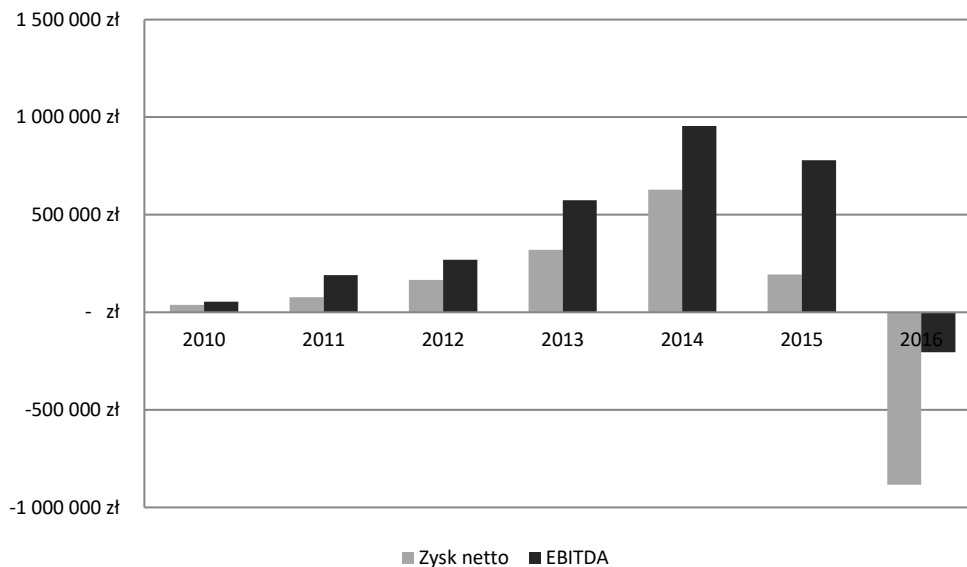
Produkty Spółki są połączeniem specjalistycznego oprogramowania, sprzętu oraz usług telekomunikacyjnych – i są sprzedawane w charakterze dedykowanej usługi. Głównym, bazowym produktem jest ZIP. Jest to rozwiązanie, które jest odpowiedzią na potrzebę zwiększonej efektywności skutecznego dodzwaniania się do klientów ze strony firm Call Center. Na chwilę obecną nikt nie oferuje podobnych rozwiązań na rynku polskim, a siłę produktu stanowi pomysł i wykorzystanie wiedzy z zakresu telekomunikacji oraz zagadnień Call Center. Podstawowym ryzykiem jest możliwość skopiowania rozwiązania przez dostawców rozwiązań bądź operatorów. Aby zminimalizować ryzyko, produkt jest oferowany, jako usługa dająca klientowi wymierne korzyści w postaci zwiększenia skuteczności wykorzystania posiadanej bazy klientów, ograniczając jednocześnie dostęp do sposobu jej działania. Każdy klient Emitenta ma szansę przetestować rozwiązanie w praktyce, przed podpisaniem ostatecznego kontraktu. Szczegółowe zasady mechanizmu działania systemu ZIP jak i pozostałych usług i produktów, pozostają tajemnicą handlową Emitenta w rozumieniu art. 11 ustawy z 16.4.1993 roku. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz art. 72(1) kodeksu cywilnego. Spółka ma także inne produkty, w większości są one zintegrowane z platformą ZIP i rozszerzają funkcjonalność bazowego rozwiązania. Ponadto produktem, który zyskuje na znaczeniu i osiągnął w minionym roku znaczący udział w przychodach Spółki, jest usługa aktualizacji baz danych (ABT) adresowana przede wszystkim dla firm windykacyjnych oraz banków.

Wybrane dane Rachunku Zysków i Strat za lata 2010-2016 w PLN

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Przychody	433 500,00	3 298 548,76	8 320 331,86	7 134 243,20	6 236 445,92	5 758 465,79	5 689 434,30
Amortyzacja	0,00	82 436,27	103 452,68	155 368,33	93 826,76	420 837,13	472 755,50
Zysk ze sprzedaży	54 253,77	104 951,02	382 847,37	584 431,28	767 423,85	-495 310,40	-531 410,13
Zysk z dz. Operacyjnej	54 253,77	104 950,26	227 808,07	419 195,27	860 912,17	228 942,39	-987 814,19
EBITDA ¹	54 253,77	187 386,53	331 260,75	574 563,60	954 738,93	649 779,52	-515 058,69
Skorygowana EBITDA²	54 253,77	187 386,53	331 260,75	574 563,60	954 738,93	779 126,82	-204 625,17

Spółka systematycznie się rozwija, przez szereg lat osiągając dobre wyniki finansowe, niemal podwajając wskaźnik EBITDA każdego roku. Dobrą passę Spółki przerwały poważne problemy techniczne związane ze współpracą z operatorami mobilnymi w 2015 roku, które istotnie wpłynęły na osiągnięte wyniki. Reperkusje wydarzeń roku 2015 miały miejsce także w roku kolejnym. Ograniczone zasoby kadrowe Spółki nie pozwalały na równoczesne zaadresowanie wyzwań technicznych jakie stanęły przed Spółką przy jednoczesnym rozwijaniu sprzedaży i podnoszeniu marż. Spowodowały także opóźnienie we wprowadzeniu do sprzedaży usługi aktualizacji baz danych stworzonej w ramach projektu przejętej spółki IPOM Sp. z o.o. Czynnikiem, który negatywnie wpływa na wynik operacyjny (pozostałe koszty operacyjne) a zatem także na wynik netto, była i jest, konieczność odpisów wartości firmy (IPOM przejętej w 2014 i połączonej ze Spółką w marcu 2015 r.) począwszy od września 2015 roku w wysokości ok. 310 tys. zł rocznie. Jest to sytuacja przejściowa, bowiem przejęte aktywa powinny wypracować odpowiednia nadwyżkę niwelującą ten efekt, niemniej jednak nie nastąpi to z roku na rok.

Porównanie zysku netto i EBITDA za lata 2010-2016



Spadające przychody w latach 2013-2014 były w znacznej mierze spowodowane obniżkami stawek rozliczeń międzyoperatorskich (tzw. MTR). Zwłaszcza w pierwszych latach działalności Spółki udział ruchu telekomunikacyjnego stanowił w przychodach znaczną część, stąd też wrażliwość

¹ Wskaźnik EBITDA liczony jest w następujący sposób: EBITDA = Zysk z dz. Operacyjnej + Amortyzacja. Spółka rozważa zmianę prezentacji tego wskaźnika w przyszłości, nie oddaje on zdaniem Zarządu w sposób poprawny realizacji korekt kosztów niegotówkowych. Nie uwzględnia bowiem odpisów wartości firmy. Zmiana będzie miała wpływ przede wszystkim na wskaźnik EBITDA liczony od 2015 roku. Wówczas EBITDA = Zysk z dz. Operacyjnej + Amortyzacja + Odpis wartości firmy. W przypadku zmiany polityki prezentacji tego wskaźnika, stosowana informacja zostanie zamieszczona w raporcie okresowym kwartalnym a następnie uwzględniana w kolejnych raportach, sprawozdaniach zarządu z działalności oraz innych dokumentach korporacyjnych.

² Wskaźnik liczony w następujący sposób: EBITDA = Zysk z dz. Operacyjnej + Amortyzacja + Odpis wartości firmy. Spółka aktywowała odpisy od wartości firmy po przejęciu IPOM Sp. z o.o. od września 2015 roku. Wartość odpisów wartości firmy wynosiła odpowiednio, dla 2015 r. 129 347,30 zł zaś dla 2016 r. 310 433,52 zł.

na zmiany stawek MTR była bardzo wysoka. Choć nadal ekspozycja na stawki międzyoperatorskie jest istotna, regulator nie dokonuje obecnie kolejnych obniżek, zaś Spółka zwiększyła w przychodach udział opłat abonamentowych i nie pochodzących bezpośrednio z terminacji i transferu ruchu głosowego generowanego przez Klientów. W zakresie przychodów, spadki w 2016 roku zostały wyhamowane i Zarząd liczy na stopniową poprawę i ich wzrost w kolejnych latach.

Wskaźniki rentowności za lata 2010-2016

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Marża zysku na sprzedaży (Zysk na sprzedaży/Przychody ze sprzedaży)	12,52%	3,18%	4,60%	8,19%	12,31%	-8,60%	-9,34%
Rentowność EBITDA (EBITDA/Przychody ze sprzedaży)	12,52%	5,68%	3,98%	8,05%	15,31%	11,28%	-9,05%
Rentowność skorygowanej EBITDA (Skorygowana EBITDA/Przychody ze sprzedaży)	12,52%	5,68%	3,98%	8,05%	15,31%	13,53%	-3,60%
Rentowność działalności operacyjnej (Zysk z dz. operacyjnej/Przychody ze sprzedaży)	12,52%	3,18%	2,74%	5,88%	13,80%	3,98%	-17,36%
Rentowność netto aktywów (ROA) (Zysk netto/Aktywa)	7,14%	4,70%	8,08%	11,66%	15,81%	3,91%	--19,54%
Rentowność netto na sprzedaży (ROS) (Zysk netto/Przychody ze sprzedaży)	8,30%	2,31%	1,99%	4,49%	10,07%	3,50%	-15,54%
Stopa zwrotu z kapitałów własnych (ROE) (Zysk netto/Kapitały własne)	14,04%	8,86%	17,49%	26,87%	25,68%	5,56%	-32,49%

Spółka od początku swojej działalności dynamicznie się rozwijała, systematycznie poprawiając rentowność. Zmiana tendencji nastąpiła w 2015 roku, gdy Spółka stanęła przed znaczącymi problemami technicznymi i wyzwaniami infrastrukturalnymi, sprowokowanymi przez nierzetelną obsługę Spółki przez dwóch z jej dostawców (operatorów telekomunikacyjnych). Sytuacja wymagała nadzwyczajnych środków i przemodelowania dotychczasowej współpracy z dostawcami, przy jednoczesnym utrzymaniu Klientów. Nie był to proces krótkotrwały a wdrożenie nowego modelu współpracy z operatorami i dywersyfikacja zajęła wiele miesięcy. Strata oraz co za tym idzie ujemna rentowność odnotowana po raz pierwszy od lat w 2016 roku, zwłaszcza w kluczowym dla Spółki wskaźniku EBITDA, zdaniem Zarządu ma jednak charakter jednorazowy. Sama struktura odnotowanej straty uwidacznia, że wynik był obciążony wysokimi odpisami amortyzacyjnymi, jak również Spółka dokonała znaczącego spisania należności w kwocie ok. 400 tys. zł. Choć także w najbliższej przyszłości amortyzacja powinna odgrywać znaczącą rolę, zwłaszcza na poziomie wyniku operacyjnego oraz netto, to jednak Spółka jest na drodze do poprawy rentowności dzięki nowym produktom, przede wszystkim, usługi aktualizacji baz danych.

Pośród wskaźników rentowności na uwagę zasługuje stopa zwrotu z kapitałów własnych. W latach 2013 oraz 2014 osiągnęła ona atrakcyjny poziom aby następnie w 2015 roku istotnie spaść. Jest to przede wszystkim skutek podwyższenia kapitałów własnych i przejęcia spółki IPOM Sp. z o.o. dzięki, której Spółka weszła w posiadanie projektu weryfikacji baz danych (obecnie usługa ABT), które aktualnie komercjalizuje.

Wskaźniki efektywności za lata 2010-2016 (w dniach)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Szybkość obrotu należności (Przeciętny stan należności x 365/Przychody ze sprzedaży)	-	129,84	71,69	88,44	70,69	90,68	93,47
Szybkość obrotu zobowiązań (Przeciętny stan zob. krótkoterminowych x 365/Przychody ze sprzedaży)	-	81,33	47,35	68,29	58,80	57,40	76,03

Spółka w znacznej mierze korzysta z obcej infrastruktury telekomunikacyjnej oraz z szeregu usług telekomunikacyjnych oferowanych przez operatorów telefonii komórkowej. Z drugiej strony Spółka może zafakturować swoich klientów dopiero po rozliczeniu wszystkich własnych usług w tym także tych świadczonych za pośrednictwem dzierżawionej infrastruktury. Zanim więc Spółka obciąży swoich Klientów, zazwyczaj zachodzi konieczność weryfikacji i rozliczeń, oraz regulowania zobowiązań wobec innych operatorów telekomunikacyjnych. To przesunięcie w czasie standardowo wynosi ok. 3 tygodni (21 dni) i w zależności od sprawności Spółki, aktualnego obciążenia usługami oraz jakości pracy dostawców,

jest krótsze lub dłuższe. Klientami Spółki w zdecydowanej większości są stabilne finansowo i przewidywalne podmioty – banki, towarzystwa ubezpieczeniowe, duże firmy windykacyjne, średnie i duże centra usług. Są to solidni płatnicy.

Aby ograniczyć wpływ i siłę dostawców na prowadzony biznes, Spółka świadomie dywersyfikuje źródła swojej infrastruktury i równolegle współpracuje z kilkoma operatorami telekomunikacyjnymi. Relacje z operatorami mają kluczowe znaczenie w prowadzonym biznesie, co widać było po wynikach finansowych i wskaźnikach efektywności poprzedniego roku, w którym Spółka z powodów zawinionych przez dostawców, miała trudności z ustaleniem faktycznego zakresu zrealizowanych usług z Klientami, skutkiem czego niektórzy z nich wstrzymali swoje płatności, niektórym nie można było wystawić faktury, zaś w niektórych przypadkach Spółka musiała zrezygnować z obciążania Klienta za wykonaną usługę. W tym konkretnym przypadku problemów technicznych, Spółka wystąpiła na drogę sądową przeciw części dotychczasowych dostawców – sprawy te się toczyły w 2016 roku i toczą w roku bieżącym. Pewna nierównowaga sił pomiędzy Spółką a dostawcami skutkuje także konserwatywnym podejściem Spółki do długu oraz utrzymywaniem nadpłynności finansowej, mającej stanowić zabezpieczenie w przypadku problemów, jakie już raz miały miejsce.

Wybrane dane bilansowe za lata 2010-2016 w PLN

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Aktywa trwałe	146 320,98	259 332,20	190 375,06	527 701,85	3 031 713,69	2 671 922,68	2 207 166,74
Aktywa obrotowe	376 527,92	1 372 560,00	2 284 120,24	2 491 079,46	1 891 519,93	2 704 645,40	2 316 252,49
Kapitał własny	265 822,95	865 448,64	1 031 275,31	1 351 439,00	3 539 382,76	3 707 215,66	2 720 641,01
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	257 025,95	766 443,56	1 443 219,99	1 667 342,31	1 383 850,86	1 669 352,42	1 802 778,22

Na aktywa trwałe składają się głównie wartości niematerialne i prawne (oprogramowanie, systemy telekomunikacyjne), w mniejszym zaś stopniu środki trwałe w postaci ruchomości, sprzętu informatycznego i telekomunikacyjnego. Struktura odzwierciedla charakter działalności Spółki w której najważniejszym czynnikiem generującym przychody są właśnie aktywa niematerialne. Wartości te podlegają jednak względnie szybkiej amortyzacji co powoduje systematyczną erozję aktywów trwałych w przypadku braku nowych inwestycji (które nie zawsze są konieczne a są raczej wynikiem sytuacji rynkowej i wykorzystania nadarzającej się okazji biznesowej). Wysoka wartość odpisów amortyzacyjnych to przede wszystkim odpis amortyzacyjny projektu ESRS oraz odpis wartości firmy (w obu wypadkach przyjęto 5 letni okres amortyzacji dla wartości początkowych, odpowiednio 1 081 068,20 zł oraz 1 542 798,29 zł). ESRS służący do raportowania zdarzeń biznesowych (telekomunikacyjnych) pomiędzy Spółką a jej Klientami nie generuje znaczących przychodów i marż, jednakże ogromną zaletą tego rozwiązania jest istotna lojalizacja Klienta i fakt, że w połączeniu z pozostałymi usługami oferty, w sposób znaczący zwiększa atrakcyjność oferty Spółki. Z kolei aktywo w postaci przejętego projektu weryfikacji baz danych IPOM (obecnie usługa ABT), zaczęło generować zauważalne przychody i istotną marżę dopiero w 2016 roku. Dynamika sprzedaży tego rozwiązania jest jednak na tyle wysoka, że pozwala przewidywać, że szybko zrekompensuje umorzenie wartości aktywów, generując dla Spółki zyski.

Aktywa obrotowe w działalności Spółki to głównie należności od kontrahentów oraz inwestycje krótkoterminowe (a dokładniej, środki pieniężne). Ekspozycja na należności jest pochodną terminów i procesu rozliczeniowego pomiędzy Spółką i Klientami. Po pierwsze Klientami Spółki są zazwyczaj duże instytucje finansowe, w których standardy płatności często przekraczają umowne 14 dni. Należy jednak zauważyć, że są to w przeważającej części stabilni i solidni płatnicy. Po drugie, o ile abonamenty za usługi są zazwyczaj regulowane z góry, o tyle wykorzystanie danej usługi lub rozliczenie wygenerowanego ruchu telekomunikacyjnego dokonywane jest później, nie wcześniej niż po miesięcznym okresie rozliczeniowym. Spółka musi mieć czas na rozliczenie usług i Klientów oraz wygenerowanie odpowiednich bilingów na podstawie których obciąża klientów. Praktyka pokazuje, że Klienci często zwlekają z opłatami abonamentowymi pragnąc rozliczyć całość jednorazowo, czyli w efekcie, po rozliczeniu samej usługi.

Zobowiązania to głównie zobowiązania krótkoterminowe wobec dostawców (innych operatorów telekomunikacyjnych z tytułu wykorzystania ich infrastruktury telekomunikacyjnej) oraz rozliczenia międzyokresowe związane głównie z realizowanymi projektami w zakresie nowych usług czy modernizacji już posiadanych rozwiązań.

Wskaźniki płynności za lata 2010-2016³

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Płynność I stopnia (Aktywa obrotowe/Zob. krótkoterminowe)	1,46	1,87	1,60	2,00	2,48	2,58	1,75
Płynność II stopnia (Aktywa obrotowe - Zapasy)/ Zob. krótkoterminowe	1,02	1,87	1,60	2,00	2,48	2,58	1,75
Płynność III stopnia (Śr. pieniężne i inne aktywa pieniężne/Zob. krótkoterminowe)	0,19	0,26	0,13	0,77	1,00	0,65	0,80

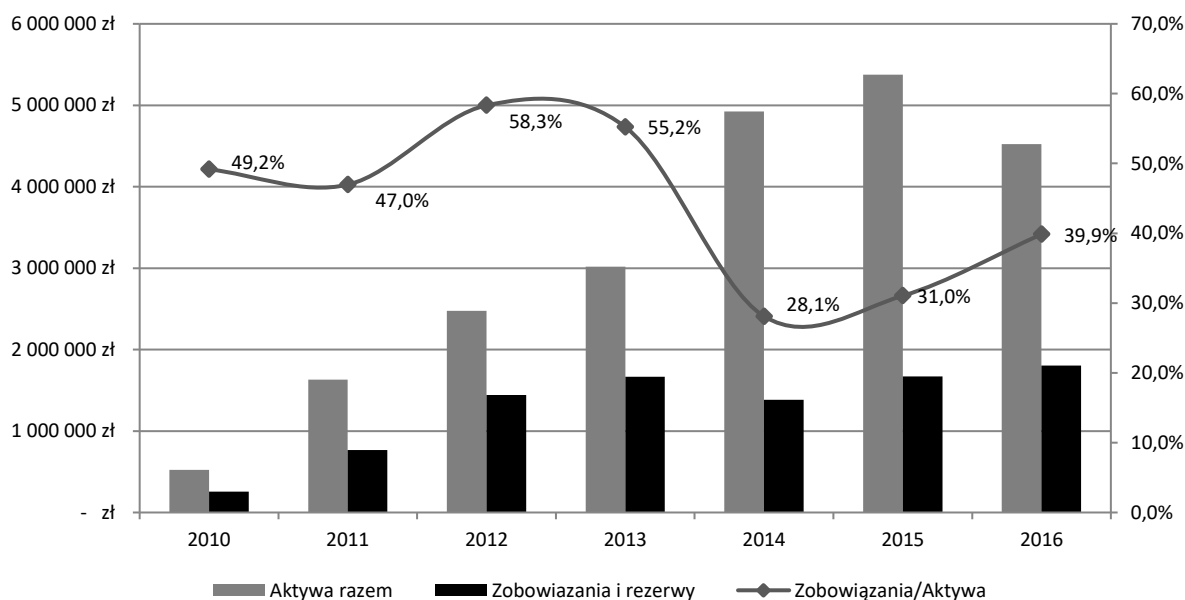
Spółka utrzymuje płynność finansową na wysokim poziomie. Biorąc pod uwagę standardy rynkowe oraz często stosowane optymalne przedziały, Spółka często wykazuje nadpłynność, zasadniczo na każdym poziomie płynności. W znacznej mierze jest to świadoma polityka Spółki, związana z jej modelem biznesowym i znaczącym stopniem zależności od dostawców infrastruktury. W przypadku znaczącego zwiększenia skali działalności, polityka ta ulegnie korekcie, jednakże dopóki Spółka pozostaje niewielkim podmiotem, wydaje się złem koniecznym.

Wskaźniki zadłużenia za lata 2010-2016

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Wskaźnik zadłużenia ogólnego (Debt ratio) (Zobowiązania i rezerwy/aktywa ogółem)	49,2%	47,0%	58,3%	55,2%	28,1%	31,0%	39,9%
Wskaźnik zadłużenia kapitału własnego⁴ (Zobowiązania /Kapitały własne)	0,97	0,89	1,40	1,23	0,39	0,45	0,66

Wskaźnik zadłużenia ogólnego od lat utrzymuje się na bezpiecznym poziomie, biorąc pod uwagę skalę i charakter działalności Spółki. W szczególności obecny Zarząd, podobnie jak i poprzednie, dba o stały poziom zobowiązań i rezerw ogółem, które niezależnie od zmian po stronie aktywów w zasadzie nie przekraczają poziomu 1,7 mln zł. Oczywiście w miarę wzrostu skali działalności poziom ten może ulec podwyższeniu, jednakże Spółka pragnie zwrócić uwagę, iż z rozwagą i dystansem stara się podchodzić do kwestii zadłużania przedsiębiorstwa zarówno u dostawców, jak i banków. Potwierdza to także poziom zadłużenia kapitału własnego który od lat pozostaje na względnie bezpiecznym poziomie.

Ogólne zadłużenie Spółki (Debt ratio)



³ Za bezpieczne i optymalne wartości Spółka uznaje: dla wskaźnika I stopnia: 1,2-2,0; dla wskaźnika II stopnia: 1,0-1,5 oraz dla wskaźnika III stopnia: 0,1-0,2.

⁴ Przyjmuje się, że wielkość tego wskaźnika nie powinna być wyższa niż 1,0 dla przedsiębiorstw dużych i średnich oraz 3,0 dla przedsiębiorstw małych.

2. Wydarzenia mające istotny wpływ na działalność Spółki

2.1 Komentarz dotyczący perspektywy operacyjnej

Kluczowe wydarzenia związane z działalnością Spółki w roku 2016 dotyczyły, przede wszystkim:

1. Rozpoczęcia procesu komercjalizacji i obsługi baz danych Klientów.
2. Wejścia w nową fazę sporu z T-Mobile Polska S.A.
3. Rozwinięcie projektu usługi spersonalizowanego wideo.
4. Rozpoczęcie bliskiej współpracy z GetBack S.A.

Na wysoce konkurencyjnym rynku, w obliczu spadających marż oraz konsolidacji sektorów do których Spółka adresuje swoją ofertę, warunkiem koniecznym do rozwoju i utrzymania pozycji rynkowej jest ciągła innowacja i poszukiwanie rozwiązań oferujących Klientom wartość dodaną. Po przejściu a następnie połączeniu Spółki z IPOM Sp. z o.o. możliwe stało się wprowadzenie do oferty i skuteczne skomercjalizowanie projektu weryfikacji baz danych, będących podstawą i kluczowym czynnikiem sukcesu w działalności największych firm windykacyjnych w kraju. Spółka błyskawicznie pozyskała Klientów na usługę, zarówno spośród grona dotychczasowych, jak również dołączyły do ich grona nowe podmioty. Choć komercjalizacja nastąpiła z kilkumiesięcznym opóźnieniem w stosunku do zapowiedzi i oczekiwań, pierwsze, zwłaszcza finansowe, rezultaty poszerzenia oferty o ten produkt są bardzo pozytywne. Czynnikiem sprzyjającym jest tutaj nowatorski pomysł i efekt rynkowej nowości, który pozwala na osiąganie marży wyższej niż przy dotychczas oferowanych rozwiązaniach. Dzięki usłudze, klient ma pewność, że dysponuje możliwie najbardziej aktualną bazą danych w danym czasie, którą ponadto może weryfikować także w trybie *on-line* w czasie rzeczywistym.

Spółka niestety nie zdołała dotychczas osiągnąć porozumienia z T-Mobile Polska S.A. na drodze polubownej w zakresie sporu dotyczącym niezrealizowanych przez operatora usług (jeszcze z roku 2015) oraz rozliczeń jakie nastąpiły, a które nie powinny mieć miejsca. Spółka wstąpiła na drogę postępowania sądowego we wszystkich przypadkach, żądając od operatora zwrotu niesłusznie poniesionych kosztów w wysokości ok. 503 tys. zł jak również, wystąpiła z roszczeniami odszkodowawczymi na kwotę ok. 1,28 mln zł z tytułu utraconych korzyści, bowiem działania operatora uniemożliwiły skuteczne świadczenie szeregu usług telekomunikacyjnych i informatycznych, pozbawiając Spółkę znacznej części przychodów oraz zysków a dodatkowo, generując dodatkowe i niepotrzebne koszty związane z opanowaniem trudnej dla Spółki sytuacji.

Uwzględniając oczekiwania klientów, w ramach współpracy z jednym z nich, Spółka rozpoczęła pilotażowy projekt rozwiązania umożliwiającego kontakt konsultanta np. z dłużnikiem za pośrednictwem kanału wideo. Przewagą rynkową rozwiązania ma być jego skuteczność, prostota obsługi oraz niskie koszty przy pełnym wsparciu technologicznym ze strony Spółki. Choć nie jest to innowacyjny produkt na miarę usług weryfikacji baz danych, stanowić może istotne uzupełnienie oferty Spółki oraz pozwoli utrzymać pozycję względem dostawców rozwiązań IT dla *call & contact centers*, które dysponują produktami i rozwiązaniami o zbliżonej funkcjonalności.

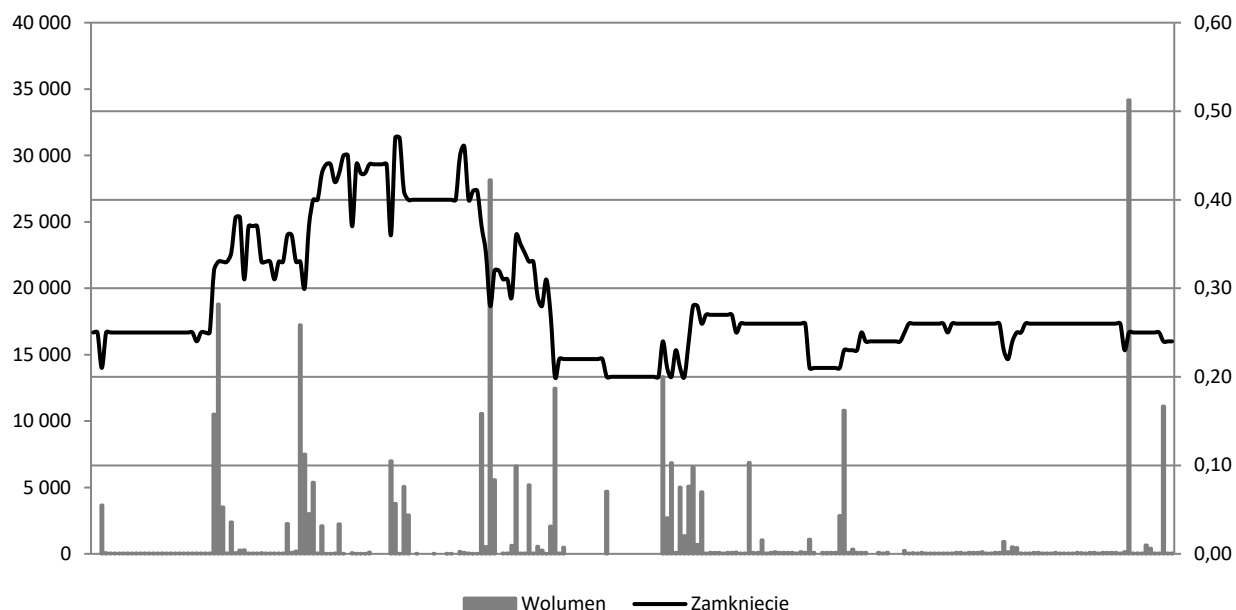
W minionym roku szczególnym Klientem którego Spółka pozyskała okazał się GetBack S.A. z siedzibą w Warszawie, jeden z wiodących krajowych windykatorów. Relacja z tym Klientem jest warta zwrócenia szczególnej uwagi, gdyż zaowocowała partnerską perspektywą współpracy, dzięki której w ramach obopólnej wymiany doświadczeń, Spółka tworzy nowe rozwiązania na potrzeby tego Klienta, wykraczające daleko poza dotychczasową działalność, nie tylko w sferze technologicznej. Dodatkowo jest to obecnie jeden z kluczowych Klientów Spółki z którym w krótkim czasie obroty przekroczyły w 2016 roku 871 tys. zł. Choć większość unikalnych i nowych prac dedykowanych jest przede wszystkim temu Klientowi, Spółka nie wyklucza, iż część wypracowanych rozwiązań oraz nowych koncepcji, z pewnym opóźnieniem, ale będzie mogła użyć w zakresie rozwoju swojej oferty i zaproponowania nowych lub zmodyfikowanych dotychczasowych usług, swoim dotychczasowym oraz nowym Klientom.

3. Obecność na rynku NewConnect

Call Center Tools S.A. (nazwa skrócona: CCT) notowana jest w Alternatywnym Systemie Obrotu NewConnect, prowadzonym przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. od dnia 4 lipca 2011 r. Od października 2012 roku w zgodzie z regulaminem rynku alternatywnego Spółka nie korzysta z usług Autoryzowanego Doradcy, którym był EBC Solicitors S.A. W 2016 roku Spółka korzystała (i nadal korzysta) z usług animatora akcji, którą to funkcję sprawował w omawianym okresie Dom Maklerski BDM S.A.

Kurs zamknięcia Spółki w PLN oraz wolumen w okresie 01.01.-31.12.2016

Źródło: <http://infostrefa.com/infostrefa/pl/profil/121,CCTOOLS/notowania>



Podobnie jak w ubiegłych latach, powodem troski i niepokoju Zarządu pozostaje kurs notowań Spółki. Sukces rynkowy oraz dobre rezultaty operacyjne i finansowe, nie znajdowały w poprzednich latach odzwierciedlenia w wycenie akcji. Sytuacja ta ma miejsce od długiego czasu. Mimo wysiłków Zarządu w prezentacji czytelnej strategii rozwoju, prób zwiększonej aktywności animatorów akcji Spółki, informacji o regularnie odnawianych umowach o ograniczeniu zbywalności akcji CCT zawieranych przez największych akcjonariuszy - zarówno wielkość obrotów, jak i same notowania, znacząco odbiegają od oczekiwań Zarządu i zainteresowanych. Nie pomogła także współpraca z portalem poświęconym rynkowi akcji (StockWatch.pl) poprzez który Spółka dbając o rzetelną informację starała się dotrzeć do szerszej rzeszy inwestorów, oraz aby zapewnić choćby symboliczną obsługę w zakresie analizy prezentowanych wyników finansowych i działalności Spółki dla obecnych i potencjalnych inwestorów. Kapitalizacja Spółki nie odzwierciedla także faktycznej wartości przedsiębiorstwa i biorąc pod uwagę także wykazaną w 2016 roku stratę netto, zdaniem Zarządu nadal pozostaje niedowartościowana. Zarząd zdaje jednak sobie sprawę, iż być może jedynym i najskuteczniejszym remedium na tą sytuację, będzie wygenerowanie znaczących zysków netto co jednak jest utrudnione przez wysoką wartość amortyzacji oraz odpisu wartości firmy. Według przewidywań jednak, osiągnięte przez Spółkę zyski mają szansę przewyższyć odpis wartości firmy w przyszłości w związku z przesunięciem w czasie pełnego rozpoczęcia świadczenia usług aktualizacji i weryfikacji baz danych, które nastąpiło w IV kwartale 2016 roku. Stąd też za lepszy wskaźnik oceny działań firmy Zarząd uznaje wskaźnik EBITDA.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Zysk netto	37 311,35	76 637,29	165 826,67	320 163,69	627 943,76	201 342,52	-883 974,65
Kurs zamknięcia (ostatnia sesja)	-	1,20	0,44	0,70	0,43	0,25	0,24
Wolumen (roczny)	-	1 773 737	877 546	545 085	511 154	408 097	304 199
Kurs zamknięcia (średnioroczny)	-	2,28	0,78	0,53	0,49	0,39	0,28

4. Wydarzenia, które wystąpiły po dniu bilansowym i mogą mieć istotny wpływ na działalność

Spór z Orange Polska S.A.

W dniu 6 lutego 2017 r. Spółka otrzymała z Sądu Okręgowego w Warszawie XVI Wydział Gospodarczy odpis pozwu o wydanie nakazu zapłaty w postępowaniu upominawczym (wartość przedmiotu sporu 2.680.402 zł plus odsetki) w którym powodem jest Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie. Sprawa ma związek z opisywanymi wcześniej w publikowanych w systemie EBI raportach kwartalnych (m.in. za II kw. 2015 r. z dn. 10.08.2015 r., za III kw. 2015 r. z dn. 16.11.2015 r. oraz za IV kw. 2015 r. z dn. 12.02.2016 r.) problemami technicznymi w zakresie infrastruktury telekomunikacyjnej mającymi miejsce w 2015 roku. Call Center Tools S.A. w całości odrzuca pozew jako bezzasadny i wystosowała już stosowną odpowiedź skierowaną do powoda i sądu. W uproszczeniu, główną przyczyną niezaksięgowania części faktur oraz podstawą odrzucenia roszczeń jest brak dostarczonych przez operatora billingów w przewidzianym w umowie terminie, formacie oraz zakresie. Brak tych informacji był główną przyczyną nieprzyjęcia faktur Orange Polska S.A.

Spór z T-Mobile

W zakresie sporu z operatorem mobilnym T-Mobile, również dotyczącym ww. wydarzeń z 2015 roku, odbyły się już cztery rozprawy, terminy kolejnych zostały ustalone na koniec maja 2017 roku. W tej sprawie powodem jest Spółka i podtrzymuje swoje stanowisko w sprawie. Sprawa ma dwa wątki. Call Center Tools S.A. żąda od operatora zwrotu poniesionych kosztów za niedostarczoną i niezrealizowaną usługę wraz z odsetkami, oraz zaważała operatora do próby ugodowej w związku z utraconymi korzyściami. Spółka liczy, że sprawa znajdzie swój finał, przynajmniej w części powództwa, jeszcze w 2017 roku.

Powołanie Prezesa Zarządu na kolejną kadencję

Z wydarzeń jakie miały miejsce po dniu bilansowym, warto wskazać na powołanie Pana Andrzeja Szumlasa, Prezesa Zarządu Spółki na kolejną trzyletnią kadencję, trwającą do dnia 15 stycznia 2020 roku, uchwałą Rady Nadzorczej z dnia 12 stycznia 2017 roku oraz na zawarcie umów o ograniczeniu zbywalności akcji (tzw. umowy typu *lock-up*) przez znaczących akcjonariuszy Spółki w dniu 3 kwietnia 2017 r. które łącznie dotyczą ok. 2/3 kapitału zakładowego. Umowy te zobowiązują akcjonariuszy pod groźbą wysokich kar pieniężnych, przede wszystkim do niezbywania posiadanych akcji w okresie 24 miesięcy od dnia zawarcia umowy.

Kontrola projektu unijnego

W kwietniu i maju 2017 roku w Spółce została przeprowadzona kontrola trwałości projektu dofinansowanego ze środków Unii Europejskiej, przez przedstawicieli Regionalnej Instytucji Finansującej. Na dzień niniejszego sprawozdania, Spółka nie otrzymała informacji pokontrolnej (zwrotnej) z instytucji kontrolującej. Spółka spodziewa się pozytywnego wyniku przeprowadzonej kontroli.

5. Przewidywany rozwój Spółki

Spółka zamierza kontynuować obraną strategię produktową oraz systematycznie poszerzać grono Klientów. Przede wszystkim Spółka przewiduje dużą koncentrację na promocji i sprzedaży usługi weryfikacji baz danych. Z innych istotnych działań przewidzianych na rok 2017 należy wymienić projekt rozwiązania przeznaczonego do wsparcia działań w kanale video. Koncepcja rozwiązania została już opracowana i zyskała aprobatę Klientów Call Center Tools S.A. W pierwszych miesiącach roku 2017 zostało przygotowane rozwiązanie prototypowe oraz rozpoczęto testy u wybranych Klientów. Rozwiązanie pozwoli na przygotowanie dowolnej kampanii komunikacyjnej do Klienta w oparciu o ustalony scenariusz, który uzupełniany i personalizowany jest w oparciu o dane z baz abonenckich którymi dysponują Klienci Spółki. Użytkownicy rozwiązania otrzymają pełną informację zwrotną dotyczącą interakcji odbiorcy końcowego ze strumieniem video, pozwalającą na realizację zaawansowanej analityki biznesowej. Spółka zamierza wstrzymać projekt systemu analizy głosowej o którym informowała w raportach okresowych z 2016 roku. Przyczyną są zmiany organizacyjne i personalne po stronie partnera projektu, firmy HP, które uniemożliwiają płynne kontynuowanie projektu. Przy ograniczonych zasobach, Spółka planuje wykorzystać je w bardziej efektywny sposób.

6. Aktualna i przewidywana sytuacja finansowa

W roku obrotowym 2016 Spółka poniosła stratę w wysokości -883.974,65 zł. Osiągnęła wynik EBITDA na poziomie -204 625,17 zł oraz przychody w wysokości 5.689.434,30 zł. Kapitał własny Spółki na dzień 31.12.2016 r. wynosił 2 720 641,01 zł. Podstawowe wielkości ekonomiczne wykazane w sprawozdaniu finansowym na dzień 31 grudnia 2016 przedstawiały się jak w tabeli poniżej:

Ważne pozycje Bilansu oraz Rachunku Zysków i Strat w PLN

	2015	2016	Zmiana %
Kapitał zakładowy	765 000,00	765 000,00	0%
Kapitał własny	3 707 215,66	2 720 641,01	-27%
Zobowiązania długoterminowe	54 563,33	125 000,00	129%
Zobowiązania krótkoterminowe	1 047 937,28	1 322 175,65	26%
Aktywa trwałe	2 671 922,68	2 207 166,74	-17%
Aktywa obrotowe	2 704 645,40	2 316 252,49	-14%
Należności krótkoterminowe	1 808 166,70	1 105 624,37	-39%
Inwestycje krótkoterminowe	678 598,52	1 052 922,88	55%
Amortyzacja	420 837,13	472 755,50	12%
Zysk z działalności operacyjnej	228 942,39	-987 814,19	-531%
Koszty finansowe	21 386,14	41 223,07	93%
Zysk netto	201 342,57	-883 974,65	-539%

Ważne pozycje Bilansu oraz Rachunku Zysków i Strat w stosunku do analogicznego okresu roku ubiegłego, uległy istotnym zmianom. Kapitały własne Spółki zmniejszyły się wskutek poniesienia znaczącej i pierwszej historycznie straty Spółki w wysokości 883.974,65 zł. Zobowiązania długoterminowe wzrosły na skutek zaciągnięcia długoterminowego kredytu ratalnego w Alior Bank S.A. z przeznaczeniem na inwestycje na nowe produkty. Aktywa trwałe zmniejszyły swoją wartość głównie za sprawą wysokiej amortyzacji i odpisów wartości firmy. Również aktywa obrotowe uległy zmniejszeniu przede wszystkim w wyniku znaczących odpisów w pozycji należności krótkoterminowych. Z istotnych pozycji które uległy zmianom należy wskazać także na znaczny wzrost kosztów finansowych. Jednakże pomimo dużych wahań pozycji rachunku zysków i strat oraz bilansowych rok do roku, kondycja Spółki pozostaje stabilna. Zadłużenie ogółem Spółki rozumiane jako stosunek zobowiązań i rezerw do aktywów ogółem (*Debt Ratio*) pozostaje na bezpiecznym poziomie, DR=39,9%. W opinii Zarządu choć sytuacja finansowa pogorszyła się w stosunku do ubiegłego roku, nie stanowi zagrożenia dla działalności Spółki i umożliwia stabilny rozwój i pozwala na bezproblemowe regulowanie zobowiązań.

6.1 Komentarz dotyczący perspektywy finansowej

Poniżej przedstawiamy najważniejsze zdarzenia w minionym roku mające wpływ na poszczególne pozycje RZiS oraz bilansu Spółki.

Przychody i należności

W zakresie przychodów z działalności operacyjnej Spółka utrzymała poziom zbliżony do ubiegłorocznego. Dynamika spadku przychodów wyhamowała. W zakresie pozostałych przychodów operacyjnych wzrosły przychody z tytułu rozliczenia dotacji, projektu który został zakończony w marcu 2015 r. W zakresie przychodów znacząco wzrósł udział nowej usługi aktualizacji baz danych (ABT) a rozwój i rosnąca sprzedaż tej usługi kompensuje erozję marż głównie w zakresie oferowanej platformy ZIP, sprzedawanej przez Spółkę już od przeszło 6 lat. Spółka dokonała w minionym roku, także szereg odpisów należności, z czego największy wyniósł 390.000 zł. Zarząd uznał, iż są to wartości nieściągalne. W tym miejscu należy wskazać także na istnienie należności warunkowych wynikających ze sporu pomiędzy Spółką a T-Mobile Polska S.A. na kwotę około 503.000 zł tytułem zwrotu poniesionych kosztów za niezrealizowaną usługę oraz 1.280.000 zł tytułem utraconych korzyści. Pomimo zobowiązań umownych T-Mobile nie wywiązała się z zawartego kontraktu. Nie dostarczyła skonfigurowanej infrastruktury technicznej na czas a następnie w ogóle odmówiła realizacji przedmiotu kontraktu motywując to ograniczeniami technicznymi (w momencie podpisywania kontraktu w trakcie weryfikacji wymagań operator takich zastrzeżeń nie zgłaszał). Jednocześnie operator odmówił zwrotu kwot dotychczas zapłaconych w związku z realizacją projektu. W związku z faktem, że klienci Spółki nadal zainteresowani byli zaplanowaną usługą, Call Center Tools S.A. zdecydowała się zrealizować proces z innymi operatorami. Pociągnęło to za sobą konieczność ponownego poniesienia wydatków i poskutkowało zwiększeniem kosztów w drugim kwartale 2016. Sytuacja ta negatywnie wpłynęła na osiągnięte przez Spółkę wyniki 2016 roku. Rozwiązanie telekomunikacyjne będące przedmiotem umowy z T-Mobile Polska S.A. choć ze znaczącym opóźnieniem i nie w pełnym wymiarze, zostało jednak zrealizowane i od początku 2017 roku jest komercjalizowane. Sprawa jest obecnie na etapie postępowania sądowego. CCTools skierowała pozew do sądu o wydanie nakazu zapłaty na kwotę jednej transzy rozliczeń z operatorem (51.035,16 zł netto) celem ograniczenia wysokich kosztów wpisu sądowego. Powództwo to zostanie w trakcie procesu rozszerzone do pełnej kwoty wraz z należnymi odsetkami. W styczniu 2016 roku Spółka uzyskała nakaz zapłaty w postępowaniu upominawczym nakazujący T-Mobile Polska S.A. zapłacić na rzecz Spółki kwotę 51.035,16 zł oraz koszty procesu i zastępstwa procesowego od którego T-Mobile Polska S.A. się odwołała. Jednocześnie Spółka zawiadzała T-Mobile Polska do próby ugodowej na kwotę 1.280.000 zł tytułem utraconych korzyści, które Spółka na podstawie zamówień i oczekiwań klientów osiągnęłaby gdyby operator wywiązał się ze swoich zobowiązań umownych. Obecnie również na w/w kwotę został skierowany pozew do sądu.

Koszty i zobowiązania

W ramach bieżącej działalności, koszty operacyjne pozostawały w zbliżonych proporcjach rok do roku a nawet można powiedzieć, iż nieznacznie zmalały. Koszty rozwojowe uległy bowiem ograniczeniu z uwagi na zakończenie i komercjalizację dwóch projektów (ESRS oraz weryfikacja baz danych – usługa ABT). Ich pokłosem jest wprawdzie znacząco wyższa amortyzacja, należy jednak pamiętać, iż ma ona charakter niegotówkowy, co ma istotne znaczenie z perspektywy oceny stabilności finansowej Spółki. Spółka ograniczyła niemal wszystkie koszty operacyjne w porównaniu do ubiegłego roku, zarówno w zakresie zużycia materiałów i energii, wynagrodzeń czy pozostałych kosztów rodzajowych. Nieznacznemu zwiększeniu uległa wartość usług obcych ma to jednak związek z dodatkowym nakładem pracy związanym z komercjalizacją usługi ABT. Spółka wskutek nagłego wzrostu zamówień na tą usługę w IV kwartale 2016 musiała posiłkować się zasobami zewnętrznymi.

Zobowiązania Spółki wzrosły r/r głównie za sprawą zawiązania rezerw oraz przejściowego zwiększenia wykorzystania dostępnych spółce linii kredytowych. Spółka zawiązała rezerwy na 33.500 zł w tym na podatek odroczony 28.500 zł oraz zwiększyła wykorzystanie długu oprocentowanego o 257.500 zł co przełożyło się także na większe koszty finansowe poniesione przez Spółkę w 2016 roku. W zakresie zobowiązań Spółka pragnie zwrócić uwagę na zobowiązania warunkowe wynikające z toczącego się sporu pomiędzy Spółką a operatorem Orange Polska S.A. Operator wystawił na spółkę faktury oraz korekty do faktur po wygaśnięciu umowy między stronami. Spółka nie przyjęła części faktur oraz korekt z powodu niezrealizowania przez operatora części usług oraz zafakturowania Spółki za ruch telekomunikacyjny nie należący do jej klientów. Operator nie mógł dostarczyć między innymi tzw. bilingów, to jest zestawień połączeń niezbędnych do przeprowadzenia pełnych rozliczeń zarówno po stronie Spółki z operatorem dostawcą, jak i pomiędzy Spółką a jej klientami a także koniecznych do identyfikacji podmiotów do których ten ruch przynależy. Zgodnie z prawem telekomunikacyjnym, takie zestawienia i bilingi są niezbędne do wystawienia i potwierdzenia korekt. Bilingów w ogóle nie było lub były przygotowane w sposób wadliwy. Spółka stoi na stanowisku, iż sporna część rozliczeń z operatorem dotyczy ruchu telekomunikacyjnego nie przynależącego do Spółki ani jej klientów. Co więcej, możliwość dofakturowania nie została uwzględniona w zawartej z operatorem umowie. Spółka zawiadzała operatora do próby ugodowej, jednakże operator wniósł pozew przeciwko Spółce. Zarząd zwraca uwagę, iż w sytuacji gdyby przyjąć zasadność roszczeń operatora Orange Polska S.A. oznaczałoby to, iż Spółka nie była świadoma utraty ruchu telekomunikacyjnego o znacznej wartości i mogłaby oraz musiałaby, dofakturować dotychczasowych klientów na kwotę znacząco przewyższającą roszczenia operatora. Jest to finansowo sytuacja niejako odwrotna do tej z operatorem T-Mobile. W przeciwieństwie bowiem do

sporu prowadzonego z T-Moblie Polska S.A. (wskazanej w części dotyczącej opisu należności) Spółka zamiast warunkowej należności, wskazuje na istnienie zobowiązania warunkowego w wysokości 2.765.075,87 zł wynikającego z nieuznawanego przez Spółkę a wskazywanego przez operatora Orange Polska S.A. salda rozliczeń. Sprawa znajduje się obecnie na etapie postępowania sądowego.

Amortyzacja

Pozycją wymagającą szczególnego zwrócenia uwagi jest w minionym roku amortyzacja, która osiągnęła najwyższą wartość w dotychczasowej historii Spółki, 472.755,50 zł. Amortyzacja wraz z odpisami dotyczącymi wartości firmy na kwotę 310 433,52 zł znacząco obciąża wynik netto Spółki i sytuacja ta nie zmieni się także w kolejnym roku obrotowym. W kolejnych latach znaczenie wpływu amortyzacji na wyniki osiągane przez Spółkę będzie rosło i dlatego też, podobnie jak w poprzednich latach, Zarząd pragnie zwrócić uwagę, że bardziej miarodajnym wskaźnikiem osiągnięć Spółki, niż wynik netto, jest EBITDA (wynik operacyjny + amortyzacja + odpisy wartości firmy). Wysoka amortyzacja jest wynikiem przede wszystkim dwóch zdarzeń: a) amortyzacji od kwietnia 2015 roku zakończonego projektu ESRS współfinansowanego ze środków unijnych (wartość 1.081.068 zł) oraz b) amortyzacji przejętej IPOM Sp. z o.o. (wartość początkowa 1.542.798,29 zł).

Wartość firmy

Wskutek przejęcia firmy IPOM SP. z o.o. i jej połączenia ze spółką w 2015 roku w bilansie pojawiła się wartość firmy. Jej głównym zasobem był, bę projekt weryfikacji baz danych, obecnie usługi komercjalizowanej pod nazwą ABT (Aktualizacja Baz Danych). Na dzień 31.12.2016 r. pozycja ta w bilansie Spółki wyrażała się wartością 1.103.017,47. Spółka po przeprowadzeniu testu na utratę metodą zdyskontowanych przepływów pieniężnych, podtrzymuje wartości bilansową tego składnika majątku. Za stopę dyskonta przyjęto wartość średnioważonego kosztu kapitału własnego i długu spółki (WACC). Główną przesłanką jest doskonała percepcja tego rozwiązania pośród klientów Spółki, dotychczas zrealizowana sprzedaż uwiarygadniająca prognozy, osiągana marża na sprzedaży, niskie koszty, brak potrzeby znaczących inwestycji odtworzeniowych, relatywnie niskie koszty obsługi rozwiązania.

Usługa została zaoferowana szerokiemu rynkowi w połowie 2016 roku, wcześniej sprzedaż była ograniczona do wybranych klientów. Na przestrzeni 2016 roku Spółka osiągnęła przychody ze sprzedaży tej usługi ponad 1,6 mln zł na atrakcyjnej marży. Zrealizowane oraz deklarowane zamówienia od klientów w roku 2017 potwierdzają założenia wzrostowe w zakresie przychodów i osiąganego wyniku ze sprzedaży tej usługi w kolejnych latach. Dodatkowo, klientami Spółki na tą usługę są wiarygodne finansowe podmioty, głównie instytucje finansowe, banki oraz firmy windykacyjne. Wysoka automatyzacja procesu weryfikacji baz danych wpływa także na ograniczony udział kosztów. Spółka ponadto zaangażowała zasoby sprzedażowe w modelu rozliczenia prowizyjnego. Dodatkowe zasoby mają zwiększyć zasięg rozwiązania na rynku.

Wynik netto

W rezultacie powyższych zdarzeń, wyniki finansowe prezentowane w Rachunku Zysków i Strat za rok 2016 były słabsze niż w analogicznym okresie roku ubiegłego. Spółka osiągnęła znaczącą stratę netto w wysokości -883 974,65 zł z czego 783.189,02 zł (88,6%) stanowiły koszty niegotówkowe tj. amortyzacja i odpisy na utratę wartości firmy. Wynik ponadto obciążały także spisanie należności na ok. 390 tys. zł (koszty niepieniężne). Choć wynik netto jest niesatysfakcjonujący, oraz nominalnie znaczący, nie ma on znaczącego negatywnego znaczenia dla prowadzonej przez Spółkę działalności i możliwości dalszej realizacji jej planów rozwojowych.

7. Ważniejsze osiągnięcia w dziedzinie badań i rozwoju

Rok	Ważniejsze wydarzenia
2016	Voice Analysis System - Prace nad rozwiązaniem typu Business Intelligence o roboczej nazwie Voice Analysis System przeznaczonym do wsparcia i optymalizacji kampanii telemarketingowych. W oparciu o algorytmy sztucznej inteligencji i analizę rozmów pomiędzy agentami, konsultantami a klientami i adresatami kampanii, rozwiązanie pozwoli zwiększyć skuteczność realizowanych działań przez organizacje Call Center. Emitent realizuje projekt we współpracy z Hewlett Packard Enterprise (HPE) integrując własną platformę i aplikacje z innowacyjnymi rozwiązaniami HPE.
2015	Weryfikacja Baz Danych - Wprowadzenie do oferty usługi dedykowanej przede wszystkim dla firm windykacyjnych polegającej na automatycznej weryfikacji baz danych pod kątem ich aktualności. Komercjalizacja usługi rozpoczęła się w 3 kwartale 2015 r. Enhanced Status Reporting System - Wprowadzenie do oferty zaawansowanego systemu raportowania ruchu telekomunikacyjnego ESRS. Rozwiązanie współfinansowane z pozyskanych w 2013 r. środków unijnych w ramach POIG 8.2. Spółka włączyła ten ostatni projekt do oferty jako element szerszego przedsięwzięcia związanego z rozbudową platformy ZIP. Realizacja projektu została zakończona w marcu 2015 r.
2014	Nie wystąpiły.
2013	CCT Safety - Wprowadzenie do oferty usługi z zakresu bezpieczeństwa transmisji, skrojone na miarę potrzeb i specyficznych wymagań organizacji call centers, oferujące bardzo wysoki poziom niezawodności System Detekcji Poczty Głosowej – Wprowadzenie do oferty rozwiązania, dzięki któremu klienci mogą znacznie obniżyć koszty unikając nieefektywnych opłat z tytułu naliczania minut za połączenia z pocztą głosową adresatów kampanii telemarketingowych ZIP Mobile – Stworzenie mobilnej wersji głównej platformy systemowej Spółki, przeznaczonej do wykorzystania przez pracowników terenowych np. firm windykacyjnych. Enhanced Status Reporting System i dotacja unijna – Rozpoczęcie prac nad systemem raportowania ruchu telekomunikacyjnego współfinansowanego z pozyskanych w 2013 roku środków unijnych w ramach programu POIG 8.2 (Wspieranie wdrażania elektronicznego biznesu typu B2B). Jego wartość wyniosła 1.081.700,00 zł zaś kwota pozyskanego dofinansowania 757.190,00 zł.
2012	Poszerzenie funkcjonalności ZIP - Na przełomie roku zostały ulepszone i wprowadzone takie funkcjonalności jak automatyczny pomiar efektywności, rozbudowane raportowanie, rozwiązania w zakresie efektywniejszej integracji z istniejącymi systemami obsługi call center, współpracy z szerszym spektrum formatów dostępnych na rynku baz danych. Dodatkowo wzbogacono możliwości narzędzia o możliwość szybkiego udostępniania usług z wykorzystaniem łączny szyfrowanych, tworzenia VPN (w ramach systemu bezpieczeństwa), zwiększono poziom zabezpieczeń poprzez redundancję sprzętową i aplikacyjną rozwiązania. Ze względu na rosnące wymagania Klientów, centralny system obsługujący narzędzie ZIP przeniesiony został do zewnętrznego centrum kolokacyjnego. Integracja ZIP i systemu Alfavox – Przeprowadzono proces integracji platformy ZIP z systemem popularnym systemem Alfavox (producentem oprogramowania jest Alfavox Sp. z o.o. z Bielska Białej), co finalnie nastąpiło na przełomie maja i kwietnia 2012 r.
2011	Optymalizacja platformy ZIP - Platforma przeszła drobne modyfikacje (optymalizacja algorytmów odpowiadających za skuteczność realizowanych przez klientów działań telemarketingowych), została dodana nowa funkcjonalność, która umożliwiła m.in. realizację kampanii voice mailingowych z wykorzystaniem unikalnych algorytmów zwiększających zasięg kierowanych do klientów komunikatów.

8. Informacje o nabyciu akcji własnych

Spółka nie nabywała akcji własnych.

9. Posiadane przez jednostkę oddziały (zakłady)

Spółka nie posiada oddziałów.

10. Informacje o instrumentach finansowych

Ryzyka zmiany cen, kredytowego, istotnych zakłóceń przepływów środków pieniężnych oraz utraty płynności finansowej, na jakie narażona jest jednostka.

Działalność gospodarcza prowadzona przez Spółkę wiąże się z występowaniem ryzyka finansowego. Podstawowe rodzaje ryzyka finansowego identyfikowane przez Spółkę obejmują: ryzyko związane kredytowe, ryzyko zmiany cen, ryzyko wzrostu stóp procentowych, ryzyko związane z niewystarczającymi źródłami finansownia oraz ryzyko utraty płynności finansowej.

Głównym celem zarządzania ryzykiem finansowym jest identyfikacja, ocena ryzyka oraz podejmowanie działań zmierzających do zabezpieczenia przed negatywnymi skutkami płynącymi z tych ryzyk. W ramach działań związanych z zarządzaniem ryzykiem finansowym Spółka przede wszystkim koncentruje się na identyfikacji ryzyk i monitorowaniu odpowiednich rynków finansowych w celu minimalizacji negatywnego wpływu zidentyfikowanych ryzyk na wynik Spółki. Spośród zasad przyjętych w zarządzaniu ryzykiem finansowym zasadą stosowaną w całym okresie objętym sprawozdaniem finansowym, jak również obecnie jest niestosowanie transakcji zwiększających ekspozycję na ryzyko.

Do głównych instrumentów finansowych, z których korzysta Spółka należą kredyty bankowe oraz środki pieniężne. Głównym celem tych instrumentów finansowych jest pozyskanie środków na finansowanie działalności operacyjnej Spółki oraz efektywne wykorzystanie posiadanych zasobów. Spółka posiada też inne instrumenty finansowe, takie jak należności i zobowiązania z tytułu dostaw i usług, które powstają bezpośrednio w toku prowadzonej przez nią działalności operacyjnej. W okresie objętym sprawozdaniem finansowym nie korzystano z zabezpieczeń w postaci instrumentów pochodnych.

Ryzyko kredytowe

Emitent, zawierając umowy z odbiorcami, stara się zapewnić bezpieczeństwo transakcji poprzez odpowiedni, poprzedzony analizą wiarygodności, dobór kontrahentów, a także poprzez odpowiednią konstrukcję umów oraz monitoring bieżących należności i ich egzekucję. Należy się jednak liczyć z istniejącym ryzykiem braku spłaty należności z tytułu wykonania kluczowych umów lub wynikającym z bieżącej działalności nawarstwieniem się niespłaconych należności, co może odbić się na kondycji Emitenta. Emitent zwraca jednak uwagę, że jest to ryzyko umiarkowane, ze względu na fakt iż świadczone przez Emitenta usługi odgrywają kluczową rolę w działalności większości klientów, przede wszystkim, Call Centers zewnętrznych. Wstrzymanie świadczenia usług takim klientom przez Emitenta w praktyce powoduje niemożność prowadzenia przez nich dalszej działalności. W związku z tym, dbanie o przepływy finansowe i regulowanie płatności wobec Emitenta leży w interesie większości jego klientów.

Maksymalna ekspozycja na ryzyko kredytowe równa jest wartości księgowej aktywów finansowych i na dzień bilansowy była następująca:

Pozycja	31.12.2016	31.12.2015
Należności z tytułu dostaw i usług	884 943,20	1 267 901,47
Środki pieniężne	1 052 756,48	678 432,12
Razem	1 937 699,68	1 946 333,59

Ryzyko zmiany cen

Spółka sprzedaje swoje usługi w oparciu o podpisane umowy handlowe gwarantujące przewidywalne poziomy cen sprzedaży. Również rozliczenia pomiędzy dostawcami infrastruktury co do zasady charakteryzują się niewielkimi wahaniami cen zakupu. W większości przypadków, zmiany cen w zakresie wykorzystywanej infrastruktury przerzucane są na Klientów Spółki zgodnie z zapisami kontraktowymi. W związku z powyższym w ocenie Zarządu nie występuje istotne ryzyko zmiany cen. W okresie sprawozdawczym Spółka nie była narażona na ryzyko związane ze zmianą cen mających istotny wpływ na zakłócenie przepływów środków pieniężnych, co mogłoby rzutować na utratę płynności finansowej. Przy zakupach usług oraz aktywów Spółka stara się negocjować ich ceny. Umowy z operatorami telekomunikacyjnymi będącymi dostawcami infrastruktury mają zazwyczaj charakter długoterminowy i zabezpieczają strony przed gwałtownymi zmianami stawek rozliczeniowych pomiędzy stronami.

Ryzyko wzrostu stóp procentowych

W celu finansowania bieżącej działalności i planów rozwojowych Spółka posługuje się środkami własnymi oraz kapitałem zewnętrznym pozyskanym od banków. W zawartych umowach kredytowych oprocentowanie kapitału zewnętrznego ustalone jest według zmiennej stopy procentowej (WIBOR 1M, WIBOR 3M), powiększonej o marżę instytucji finansującej. Ponadto, nie można wykluczyć, iż, w celu zintensyfikowania rozwoju Spółki oraz częściowego finansowania strategii rozwoju, Spółka w przyszłości zaciągnie nowe zobowiązania w formie kredytów i/lub emisji instrumentów dłużnych. Istnieje ryzyko, iż znaczący wzrost stóp procentowych przełoży się na wzrost kosztów finansowych Spółki związanych ze spłatą zaciągniętych zobowiązań. W minionym roku Spółka jednak ostrożnie korzystała z dostępnych linii kredytowych i nie planuje w najbliższym czasie skokowego wykorzystania dostępnego długu.

Ryzyko utraty płynności finansowej

Zarządzanie należnościami i zobowiązaniami jest jednym z kluczowych elementów utrzymania określonego poziomu płynności finansowej. Spółka, w celu minimalizacji ryzyka utraty płynności finansowej, dokonuje analizy struktury finansowania Spółki, a także dba o utrzymanie odpowiedniego poziomu środków pieniężnych, niezbędnego do terminowego regulowania bieżących zobowiązań.

Przyjęte przez jednostkę cele i metody zarządzania ryzykiem finansowym, łącznie z metodami zabezpieczenia istotnych rodzajów planowanych transakcji, dla których stosowana jest rachunkowość zabezpieczeń

Spółka nie stosuje rachunkowości zabezpieczeń.

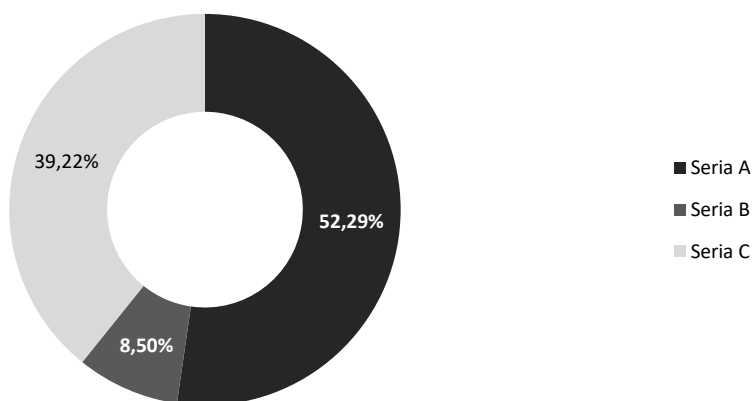
10.1 Informacje o notowanych na rynku NewConnect akcjach Spółki

Od dnia 4 lipca 2011 następujące instrumenty finansowe Call Center Tools S.A. są notowane w Alternatywnym Systemie obrotu NewConnect, prowadzonym przez Giełdę Papierów Wartościowych w Warszawie S.A.:

Seria	Liczba	Rodzaj akcji	Charakter emisji	Cena nominalna	Cena emisyjna
A	4.000.000	Zwykłe na okaziciela	Akcje założycielskie	0,10 zł	0,10 zł
B	650.000	Zwykłe na okaziciela	Subskrypcja prywatna, NewConnect	0,10 zł	0,62 zł
C	3.000.000	Zwykłe imienne	Przejęcie od Tekaem Capital Ltd. spółki IPOM Sp. o.o.	0,10 zł	0,52 zł

Liczba akcji Call Center Tools S.A. znajdujących się w Alternatywnym Systemie Obrotu NewConnect na dzień 31.12.2016 r. wynosiła 4.650.000 szt. zaś liczba akcji Call Center Tools S.A. ogółem, na dzień 31.12.2016 r. wynosiła 7.650.000 szt. każda o wartości nominalnej 0,10 zł szt.

Akcje serii A,B i C w kapitale Spółki na dzień 31.12.2016 r.



11. Czynniki ryzyka związane z notowaniem instrumentów finansowych Spółki

Spółka identyfikuje możliwość wystąpienia następujących czynników ryzyka związanych z notowaniem instrumentów finansowych Spółki na rynku NewConnect:

Ryzyko wahań cen akcji oraz niedostatecznej płynności akcji

Ceny papierów wartościowych notowanych w Alternatywnym systemie obrotu mogą podlegać znaczącym wahaniom, w zależności od kształtowania się relacji podaży i popytu. Relacje te zależą od wielu złożonych czynników, w tym w szczególności od niemożliwych do przewidzenia decyzji inwestycyjnych podejmowanych przez poszczególnych inwestorów. Wiele czynników wpływających na ceny papierów wartościowych notowanych w Alternatywnym systemie obrotu jest niezależnych od sytuacji i działań Emitenta. Przewidzenie kierunku wahań cen papierów wartościowych notowanych w Alternatywnym systemie obrotu, tak w krótkim, jak i w długim terminie, jest przy tym bardzo trudne. Jednocześnie papiery wartościowe notowane w Alternatywnym systemie obrotu cechują się mniejszą płynnością w stosunku do papierów wartościowych notowanych na rynku regulowanym. W przypadku Emitenta ograniczona płynność papierów wartościowych wynika również ze stosunkowo niewielkiej ilości Akcji Serii B, wyemitowanych w ramach oferty prywatnej, jak również zawarcia przez Emitenta z większością Akcjonariuszy serii A umów o ograniczenie zbywalności akcji. W związku z powyższym istnieje ryzyko, że posiadacz akcji Emitenta nie będzie mógł sprzedać ich w wybranych przez siebie terminie lub ilości albo po oczekiwanej przez siebie cenie. W skrajnym przypadku istnieje ryzyko poniesienia strat na skutek sprzedaży akcji po cenie niższej od ceny ich nabycia. Podobnie istnieje ryzyko, że osoba zainteresowana nabyciem papierów wartościowych Emitenta w ramach transakcji zawartej w Alternatywnym systemie obrotu może nie mieć możliwości zakupu tych papierów w wybranych przez siebie terminie lub ilości albo po oczekiwanej przez siebie cenie. Należy podkreślić, iż ryzyko inwestowania w papiery wartościowe notowane w Alternatywnym systemie obrotu jest znacznie większe od ryzyka związanego z inwestycjami na rynku regulowanym, w papiery skarbowe czy też w jednostki uczestnictwa w funduszach inwestycyjnych stabilnego wzrostu lub zrównoważonych.

Ryzyko związane z wydaniem decyzji o zawieszeniu lub o wykluczeniu akcji Emitenta z obrotu w ASO

Zgodnie z §11 Regulaminu Alternatywnego Systemu Obrotu, jego organizator może zawiesić obrót instrumentami finansowymi na okres nie dłuższy niż 3 miesiące: na wniosek emitenta; jeżeli uzna, że wymaga tego interes i bezpieczeństwo uczestników obrotu; jeżeli emitent narusza przepisy obowiązujące w Alternatywnym systemie obrotu.

Zgodnie z §12 ust. 1 Regulaminu Alternatywnego Systemu Obrotu, jego organizator może wykluczyć instrumenty finansowe z obrotu:

- na wniosek emitenta, z zastrzeżeniem możliwości uzależnienia decyzji w tym zakresie od spełnienia przez emitenta dodatkowych warunków;
- jeżeli uzna, że wymaga tego interes i bezpieczeństwo uczestników obrotu;
- wskutek ogłoszenia upadłości emitenta albo w przypadku oddalenia przez sąd wniosku o ogłoszenie upadłości z powodu braku środków w majątku emitenta na zaspokojenie kosztów postępowania;
- wskutek otwarcia likwidacji emitenta.

Zgodnie z §12 ust. 2 Regulaminu Alternatywnego Systemu Obrotu, jego organizator wyklucza instrumenty finansowe z obrotu:

- w przypadkach określonych przepisami prawa;
- jeżeli zbywalność tych instrumentów stała się ograniczona;
- w przypadku zniesienia dematerializacji tych instrumentów;
- po upływie 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się postanowienia o ogłoszeniu upadłości emitenta, obejmującej likwidację jego majątku, lub postanowienia o oddaleniu przez sąd wniosku o ogłoszenie tej upadłości z powodu braku środków w majątku emitenta na zaspokojenie kosztów postępowania.

Zgodnie z §12 ust. 3 Regulaminu Alternatywnego Systemu Obrotu, przed podjęciem decyzji o wykluczeniu instrumentów finansowych z obrotu Organizator Alternatywnego Systemu może zawiesić obrót tymi instrumentami finansowymi. Do terminu zawieszenia w tym przypadku nie stosuje się postanowienia §11 ust. 1 (zawieszenie obrotu może trwać dłużej niż 3 miesiące).

Zgodnie z art. 78 ust. 2 Ustawy o obrocie w przypadku gdy wymaga tego bezpieczeństwo obrotu w alternatywnym systemie obrotu lub jest zagrożony interes inwestorów, firma inwestycyjna organizująca alternatywny system obrotu, na żądanie Komisji, wstrzymuje wprowadzenie

instrumentów finansowych do obrotu w tym alternatywnym systemie obrotu lub wstrzymuje rozpoczęcie obrotu wskazanymi instrumentami finansowymi na okres nie dłuższy niż 10 dni.

Zgodnie z art. 78 ust. 3 Ustawy o obrocie w przypadku gdy obrót określonymi instrumentami finansowymi jest dokonywany w okolicznościach wskazujących na możliwość zagrożenia prawidłowego funkcjonowania alternatywnego systemu obrotu lub bezpieczeństwa obrotu dokonywanego w tym alternatywnym systemie obrotu, lub naruszenia interesów inwestorów, na żądanie Komisji, firma inwestycyjna organizująca alternatywny system obrotu zawiesza obrót tymi instrumentami finansowymi na okres nie dłuższy niż miesiąc.

Zgodnie z art. 78 ust. 4 Ustawy o obrocie na żądanie Komisji, firma inwestycyjna organizująca alternatywny system obrotu wyklucza z obrotu wskazane przez Komisję instrumenty finansowe, w przypadku gdy obrót nimi zagraża w sposób istotny prawidłowemu funkcjonowaniu alternatywnego systemu obrotu lub bezpieczeństwu obrotu dokonywanego w tym alternatywnym systemie obrotu, lub powoduje naruszenie interesów inwestorów.

Informacje o zawieszeniu lub wykluczeniu instrumentów finansowych z obrotu publikowane są niezwłocznie na stronie internetowej Organizatora Alternatywnego Systemu Obrotu.

Zgodnie z §16 Regulaminu Alternatywnego Systemu Obrotu jeżeli emitent nie wykonuje obowiązków określonych w rozdziale V Regulaminu Organizator Alternatywnego systemu obrotu może:

- upomnieć emitenta, a informację o upomnieniu opublikować na swojej stronie internetowej;
- zawiesić obrót instrumentami finansowymi emitenta w Alternatywnym systemie obrotu;
- wykluczyć instrumenty finansowe emitenta z obrotu w Alternatywnym systemie obrotu; przy czym w przypadku zawieszenia obrotu instrumentami finansowymi emitenta w oparciu o §16 Regulaminu okres zawieszenia może trwać dłużej niż 3 miesiące.

Zgodnie z §16 ust. 3 Regulaminu Alternatywnego Systemu Obrotu jeżeli informacje przekazane przez emitenta mogą mieć istotny wpływ na notowanie jego instrumentów finansowych w Alternatywnym systemie obrotu, ich przekazanie może stanowić podstawę do czasowego zawieszenia obrotu tymi instrumentami w Alternatywnym systemie obrotu przez Organizatora Alternatywnego Systemu Obrotu.

Zawieszenie notowań akcji na Giełdzie lub ich wykluczenie może mieć negatywny wpływ na płynność akcji w obrocie wtórnym oraz ich wartość rynkową, a w szczególności może utrudnić akcjonariuszom ich zbywanie. Ryzyko powyższe dotyczy akcji wszystkich spółek notowanych na Giełdzie.

Ryzyka związane z sankcjami administracyjnymi nakładanymi przez KNF

W przypadku gdy Emitent nie wykonuje lub wykonuje nienależycie obowiązki wskazane w art. 96 Ustawy o ofercie publicznej, Komisja może:

- wydać decyzję o wykluczeniu, na czas określony lub bezterminowo, papierów wartościowych z obrotu w Alternatywnym systemie obrotu, albo
- nałożyć, biorąc pod uwagę w szczególności sytuację finansową podmiotu, na który kara jest nakładana, karę pieniężną do wysokości 1.000.000 zł, albo
- zastosować obie sankcje łącznie.

12. Czynniki ryzyka związane z działalnością Spółki

Poniżej przedstawione zostały podstawowe ryzyka związane z działalnością Spółki.

Ryzyko uzależnienia przychodów od budżetów marketingowych

Przychody Emitenta pośrednio zależą od wielkości budżetów marketingowych przedsiębiorstw, które w swojej działalności wykorzystują narzędzia telemarketingowe, w szczególności dotyczy to działań telesprzedaży, w oraz działań windykacyjnych. Przekłada się to na liczbę i wielkość możliwych do pozyskania zleceń i generowanego przez Call Center ruchu telekomunikacyjnego. W przypadku załamania się koniunktury, budżety marketingowe są jednymi z pierwszych których dotyczą oszczędności i ograniczenia. To oznacza, że taka sytuacja może natychmiast przełożyć się na kondycję finansową Emitenta. Pewnym czynnikiem łagodzącym gwałtowne obniżenie przychodów Emitenta, jest fakt, iż dostarcza narzędzia zwiększające efektywność, a ich relacja użyteczności do ceny, wypada bardzo korzystnie zatem przyczynia się do oszczędności które może poczynić klient.

Ryzyko utraty kluczowego partnera strategicznego

Działalność Emitenta wymaga bliskiej współpracy z operatorami telekomunikacyjnymi, mającymi odpowiednio rozbudowane zaplecze techniczne i infrastrukturalne. Wycofanie się więcej niż jednego partnera ze współpracy ze Spółki, zwłaszcza w trybie nagłym, mogłoby narazić Emitenta na znaczne utrudnienia lub wręcz niemożliwość prowadzenia działalności, a tym samym negatywnie przełożyłoby się na jego sytuację finansową. Aby zminimalizować to ryzyko, Emitent stara się dywersyfikować to ryzyko. oraz w miarę możliwości rozbudowuje własne zaplecze infrastrukturalne aby w przyszłości móc świadczyć usługi, przy jak najmniejszym uzależnieniu od tego typu partnera.

Ryzyko odejścia kluczowych klientów

Emitent jest podmiotem o krótkiej historii działalności i wciąż niewielkiej jej skali. Z tego powodu Spółka nie może nadal pochwalić się liczbą klientów, która gwarantowałaby wysoką stabilność przychodów, choć z roku na rok sytuacja ta ulega poprawie. Odejście jednego z klientów nie wpływa na stabilność Spółki, jednakże odejście całej grupy klientów mogłoby poważnie wpłynąć na wyniki finansowe. Mogłoby się tak stać na przykład na skutek długotrwałych i kosztownych awarii technicznych, także niezawinionych przez Spółkę. Ryzyko to jednak maleje z czasem, w miarę pozyskiwania nowych kontraktów i dywersyfikacji zasobów infrastrukturalnych. Zarząd Emitenta zamierza prowadzić zachowawczą, ale również i elastyczną politykę w zakresie kosztów, która w razie wystąpienia sytuacji o której mowa, pozwalałaby na natychmiastową reakcję w zakresie rekompensowania utraty przychodów odpowiednimi korektami po stronie kosztowej działalności.

Ryzyko niepowodzenia strategii rozwoju Emitenta

Emitent narażony jest na ryzyko związane z nietrafnością przyjętych założeń strategicznych dotyczących m.in. rozwijanych usług i produktów oraz przyszłego zapotrzebowania na nie ze strony klientów. Powyższe wpływa także na ryzyko niezrealizowania możliwych do osiągnięcia przychodów i wyników finansowych. Emitent minimalizuje to ryzyko poprzez dokonywanie analiz rynkowych, dobór fachowej kadry i przede wszystkim, wprowadzanie produktów tworzonych wspólnie z przyszłymi ich użytkownikami. Dobre rozpoznanie potrzeb klientów poprzez pilotażowe i testowe wdrożenia zwiększają prawdopodobieństwo przyjęcia się danego rozwiązania na rynku.

Ryzyko związane z prognoząmi i planowaniem

Prognozy przyszłych działań niosą ze sobą ryzyko, że prognozy stanowiące podstawę podjęcia decyzji o rozpoczęciu planowanych przez Emitenta działań (np. inwestycji) nie sprawdzą się na skutek zmian zachodzących w otoczeniu ekonomicznym, prawnym lub społecznym. Prognozy dotyczące wyników finansowych czy planowanych inwestycji mogą okazać się chybione, mimo przyjęcia słusznych założeń w procesie prognozowania. W celu ograniczenia takiego ryzyka Zarząd Emitenta aktualizuje i koryguje prognozy stanowiące podstawę dla decyzji biznesowych Emitenta.

Ryzyko realizowanych kontraktów

Działalność Emitenta polega w dużej mierze na realizacji procesów i zadań o wysokim stopniu technicznej złożoności, wymagających pracy specjalistów z różnych dziedzin, a także w niektórych wypadkach zaangażowania strony trzeciej, co może wiązać się z ryzykiem wydłużenia czasu

wdrożenia narzędzi systemowych przez Emitenta, zmiany zakresu działań oraz wyższych, przekraczających planowane, kosztów związanych z realizacją kontraktu. Ryzyko takie może wiązać się z odstąpieniem klienta od kontraktu, ewentualnymi reklamacjami lub roszczeniami finansowymi. Emitent minimalizuje powyższe ryzyka poprzez zatrudnianie posiadających wysokie kompetencje specjalistów oraz doświadczonej kadry zarządzającej, a także uwzględnia tę kwestię w zawieranych z partnerami umowach.

Ryzyko pojawienia się konkurencji

Emitent działa na szybko rozwijającym się rynku usług dedykowanych Contact & Call Centers. Istnieje prawdopodobieństwo zaistnienia na tym rynku konkurencji posiadającej większe zasoby finansowe niż Emitent. Ponadto Emitent na dzień dzisiejszy nie dywersyfikuje znacząco swojej działalności. Może to być przyczyną zagrożenia konkurencją, gdy podobne usługi z wykorzystaniem podobnej technologii zaczną oferować krajowe lub zagraniczne spółki na terenie kraju. Mogłoby to doprowadzić do zwiększonych kosztów prowadzenia działalności przez Emitenta. Zarząd Emitenta zwraca jednak uwagę na fakt, iż w miarę przyrostu kontraktów, które w działalności Emitenta zazwyczaj mają charakter długoterminowy oraz umów na wyłączność, bariera wejścia na rynek przez potencjalnego konkurenta staje się wyższa, a konsekwencje jego pojawienia się stają się dla Emitenta z czasem coraz mniejsze.

Ryzyko utraty kluczowych pracowników

Niekontrolowana utrata kluczowych pracowników mogłaby negatywnie wpłynąć na tempo realizacji zadań oraz na dalszy rozwój usług świadczonych przez Emitenta. Zatrudnienie specjalistów, w przypadku zakończenia współpracy z dotychczasowymi pracownikami, wiązałoby się z długotrwałym procesem rekrutacji, a następnie nowozatrudnione osoby musiałyby zapoznać się z działalnością Emitenta, co mogłoby opóźnić termin osiągnięcia oczekiwanych rezultatów. Emitent uwzględnia to ryzyko w swojej polityce kadrowej stosując odpowiednie zapisy w umowach o pracę oraz innych związanych z wykonywaniem prac na rzecz Emitenta z pracownikami i współpracownikami, jak również stosuje system premii uzależniony od realizacji zadań i planów sprzedażowych.

Ryzyko związane z bezpieczeństwem internetowym oraz ochroną danych osobowych

Oparcie świadczenia usług na infrastrukturze teleinformatycznej wiąże się z zagrożeniami typowymi dla sieci informatycznych, czyli ryzykiem włamania do systemu, paraliżu sieci lub kradzieży danych o udostępnianych usługach lub danych osobowych podlegających rygorowi ustawy o ochronie danych osobowych. Niebezpieczeństwo włamania, kradzieży danych teleinformatycznych lub paraliżu systemu wiąże się z zagrożeniem dla możliwości świadczenia usług przez Emitenta. Z kolei kradzież lub udostępnienie danych niezgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych może skutkować karą przewidzianą w ustawie lub roszczeniami osób poszkodowanych. Emitent ocenia jednak to ryzyko jako minimalne. Większość baz z wrażliwymi danymi wykorzystywanymi w realizowanej usłudze, znajduje się po stronie klienta. Emitent dostarcza przede wszystkim narzędzie i unika bezpośredniej ingerencji lub interakcji z takimi danymi.

Ryzyko konieczności ponoszenia znaczących nakładów inwestycyjnych

Emitent w zależności od wariantu rozliczeń z klientem, może być zobligowany do finansowania niezbędnego zaplecza technicznego umożliwiającego realizację danej usługi. Jest wysoce prawdopodobne, że wraz ze zwiększaniem funkcjonalności rozwiązań oferowanych przez Emitenta oraz z uwagi na oczekiwania klientów, może zaistnieć konieczność zwiększenia wydatków na sprzęt oraz aplikacje. Aby takie sytuacje nie występowały w sposób niekontrolowany, Emitent stara się rozwijać swoje produkty zgodnie z planem i harmonogramem ustalonym na długo przed jego realizacją oraz na bieżąco konsultuje potrzeby klientów, przy jednoczesnym monitorowaniu przepływów finansowych.

Ryzyko związane z absorpcją środków unijnych

Spółka jest beneficjentem programu wsparcia unijnego dla małych i średnich przedsiębiorców w ramach programu POIG 8.2 oraz może być także w przyszłości w zakresie współfinansowania projektów rozwojowych w ramach perspektywy 2014-2020. Ten obszar aktywności pomimo niewątpliwych korzyści rodzi także pewne ryzyka, typowe dla projektów w ogóle, z których należy wskazać: a) możliwość nie otrzymania dotacji pomimo poniesienia znaczących kosztów jej uzyskania (prace przygotowawcze w zakresie samego projektu oraz aplikacji o dofinansowanie); b) błędne oszacowanie kosztów lub czasu realizacji projektu; c) niedoszacowanie popytu przy projektach komercyjnych, co przekłada się na przedłożone projekcje finansowe; d) niezrealizowanie wskaźników rezultatu zawartych we wniosku o dofinansowanie lub umowie z instytucją finansującą. Zwłaszcza w zakresie pkt. b-d w skrajnych przypadkach, może to powodować konieczność zwrotu dotacji. Spółka stara się minimalizować te ryzyka współpracując z ekspertami oraz przyjmując w zakresie kosztów i harmonogramów w miarę możliwości konserwatywne

założenia. Dotychczasowe doświadczenia w zakresie kosztów i terminowości pokazują, iż ta polityka zdaje egzamin. Niestety w zakresie tzw. wskaźników rezultatu Spółka ponosi wpisane w swoją działalność ryzyko biznesowe i ma ograniczony wpływ na to ryzyko, będąc także narażona na zdarzenia niezależne i trudne do przewidzenia. Należy jednak pamiętać, iż intencją wykorzystania środków unijnych jest rozwój oraz są nimi innowacje, a wysiłki Spółki są nakierowane od lat właśnie na te obszary i z powodzeniem Spółka tą misję dla swoich klientów realizuje.

Ryzyko związane z awariami systemów teleinformatycznych

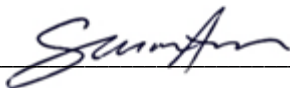
Działalność Emitenta jest nierozzerwalnie związana z użyciem komputerów, serwerów, urządzeń telekomunikacyjnych oraz łączy telekomunikacyjnych. W związku z tym istnieje ryzyko awarii sprzętu i oprogramowania, jak również awarii występujących na łączach telekomunikacyjnych. Awarie te mogą doprowadzić w skrajnej sytuacji do okresowego przerwania prowadzenia działalności przez Emitenta. W zakresie sprzętu własnego Emitent stara się minimalizować to ryzyko stosując rozwiązania redundantne, w zakresie infrastruktury telekomunikacyjnej także (zapasowe łącza). Dodatkowo Emitent zabezpiecza interesy swoje oraz klientów stosownymi zapisami w umowach zawieranych z operatorami telekomunikacyjnymi, z których łączy korzysta.

Ryzyko związane z utrudnionym dostępem do finansowania długiem

Z uwagi na skalę działalności Emitenta, ma on ograniczone możliwości w zakresie pozyskania znaczącego finansowania, zwłaszcza zaciągnięcia kredytu bankowego. Zarząd podtrzymuje, iż opierając się na już podpisanych umowach oraz zaawansowanych negocjacjach z nowymi klientami, środki generowane przez spółkę oraz środki pozyskane z emisji akcji są obecnie wystarczające do kontynuowania działalności i rozwoju oferty.

Podpisy osób reprezentujących Spółkę

Niniejsze „Sprawozdanie Zarządu z działalności Call Center Tools S.A. za rok obrotowy 2016” zostało przygotowane przez jednoosobowy Zarząd Spółki w osobie: Andrzej Szumlas i sporządzone w oparciu o najlepszą aktualną wiedzę Zarządu na temat Spółki oraz jej otoczenia, zgodnie z art. 49 Ustawy o rachunkowości z dn. 29 września 1994 r.

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Szumlas', is positioned above a horizontal line.

Andrzej Szumlas - Prezes Zarządu

Warszawa, 22.05.2017 r.