



LeadDesk Oyj Tulostiedotustilaisuus 2019

14.2.2020 Olli Nokso-Koivisto, CEO



- LeadDesk esittely
- Olennaiset tapahtumat 2019
- Avainluvut 2019
- Vuosi 2020



Olli Nokso-Koivisto

Toimitusjohtaja



Pauliina Leimu

Talousjohtaja



Toni Laturi

Tuotejohtaja

Pohjoismaiden johtava* pilvipohjaisten asiakaspalvelu- ja myyntiohjelmistojen toimittaja

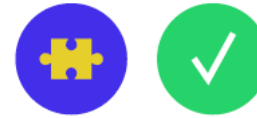
Tarkoituksemme

Uskomme, että tyytyväiset asiakaspalvelijat ja myyjät luovat tyytyväisiä asiakkaita.

Tyytyväiset asiakkaat luovat asiakkaillemme edellytykset menestyvään liiketoimintaan

Tavoitteemme

Tavoitteenamme on olla liikevaihdolla mitattuna Euroopan suurin suurivolyymisen myynnin ja asiakaspalvelun tarpeisiin keskittynyt SaaS-ohjelmistoyhtiö



Oikea
ratkaisu



Oikealle
ihmiselle

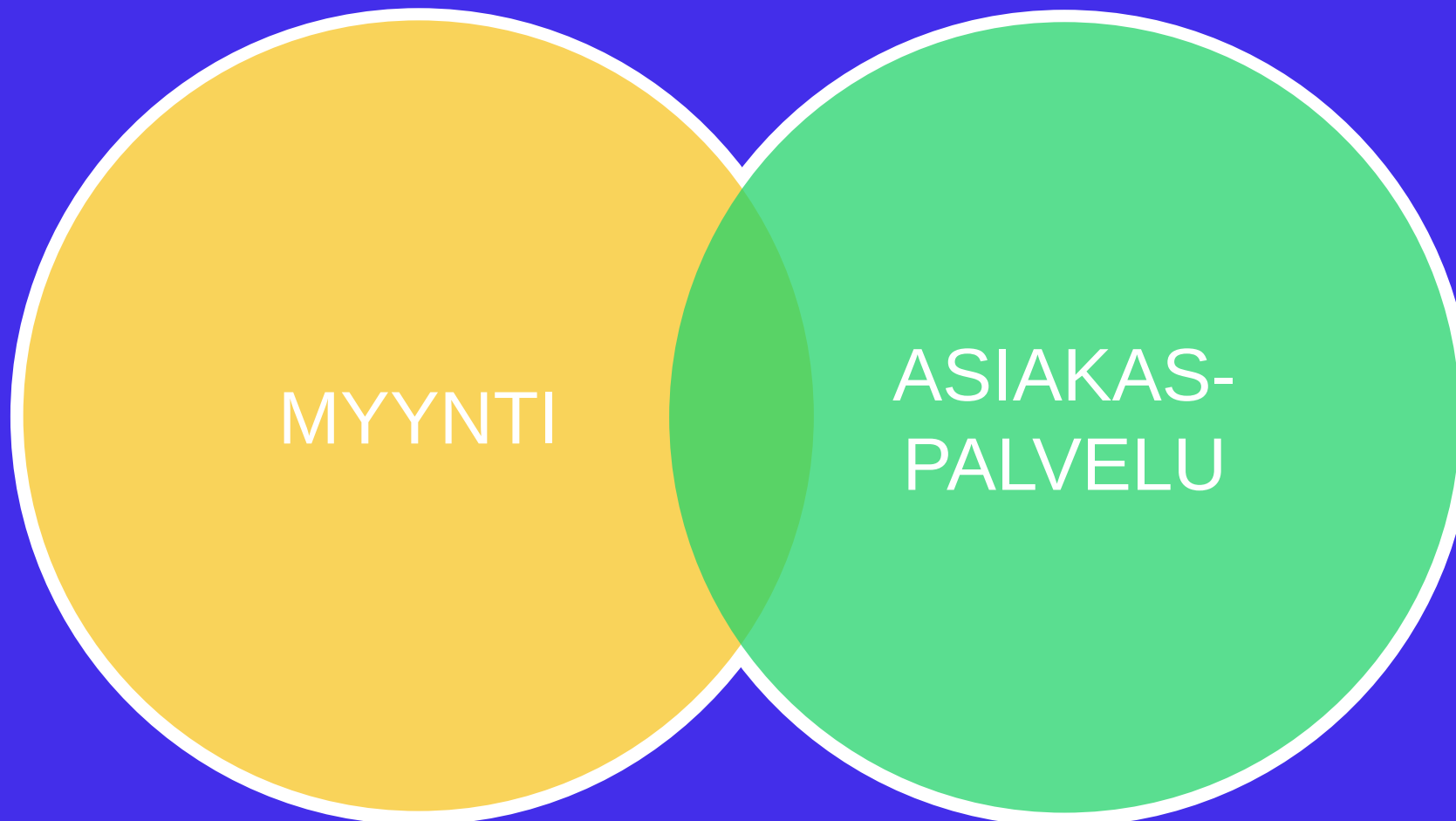


Oikeaan
aikaan



Oikeassa
kanavassa

LeadDeskin käyttötavat



Myyjän käyttöliittymä

Call

History

Orders

Away

Settings

TONI AGENT LATURI

LEADDESK SALES | DUMMY | LOG OUT

Tonin Bookkaustesti

Campaign

E-Signing

Order

Calendar

CONNECTED 00:37

Recording

Voice receipt

Transfer

Close

Contact

Comment

Company

Phone number

+358407395234

CALL

Gender

First name

Toni

Company

Last name

Laturi

VAT number

Person ID (SSN)

Year of birth

Title

Address

Iso Roobertinkatu 33 A 10

Web site

City

Helsinki

Email

toni.laturi@iki.fi

Postal code

00100

Country

Other info 1

Other info 2

Other info 3

Other info 4

Other info 5

Other info 6

SAVE CONTACT

CONTACT ACTIONS

MORE

Products

Callback

Child Seat

Size *

Small

Medium

Large

ADD TO ORDER

Order

Delivery Address

Order 1

Order's state: (Not selected)

Child Seat

1

SEND

Asiakaspalvelijan käyttöliittymä

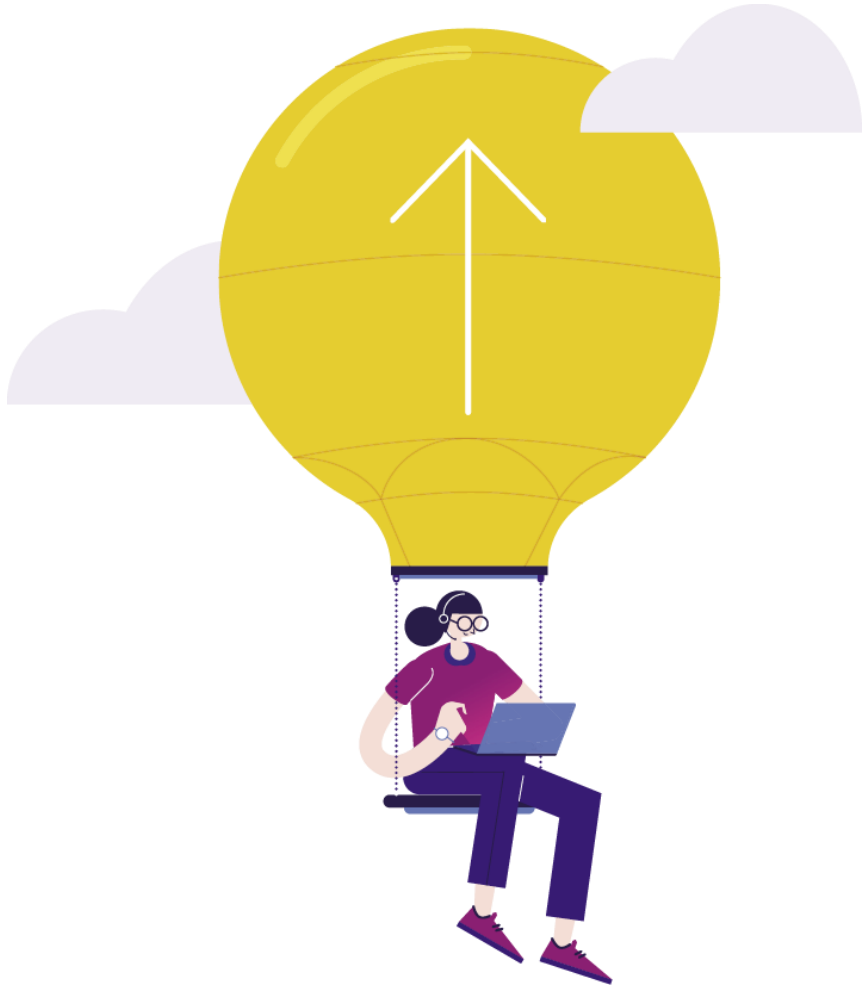
The screenshot displays the LeadDesk customer service interface. The top navigation bar includes the LeadDesk logo, a 'login-1-staging.leaddesk.com' browser tab, and a user profile 'Natascha Demo'. The main interface is divided into three sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation links for 'Inbound', 'Active' (3), and 'Unfinished'. Below these are 'Overview' and 'Inbound queues'. A list of active queues is shown, including 'toni.laturi@leaddesk.com' (Customer Service - Company xyz), 'Mikke Mali' (Customer Service - Company xyz), and 'Satu Järviranta' (Customer Service - Company xyz).
- Center Panel:** Displays the 'Customer Service - Company xyz' interface. It has tabs for 'Call', 'Email' (selected), 'SMS', and 'Add Callback'. The 'Email' tab shows a 'Subject' field and a 'Type a new email' input area. A 'Send' button is visible next to the email address 'toni.laturi@leaddesk.com'. Below the input area is a 'History' section with a list of messages. The first message is from 'toni.laturi@leaddesk.com' with the subject 'Laskutusosoite muuttunut'. The message body contains two paragraphs of Lorem Ipsum text and a signature 'Ystävällisinterveisin, .toni'. A 'Reply' button is at the bottom right of the message.
- Right Panel:** Shows a list of email addresses, including 'toni.laturi@leaddesk.com', and a 'See all (44)' link. An 'Edit' button is also present.

The bottom status bar indicates 'Email | 19:35:07'.

Olennaiset tapahtumat 2019





Listautumisen tavoitteet

- Uusien maiden avaaminen
- Tarjoaman laajentaminen olemassaolevilla markkinoilla
- Orgaanisen kasvun tukeminen
- Yritysosotot tarjoaman täydentämiseksi

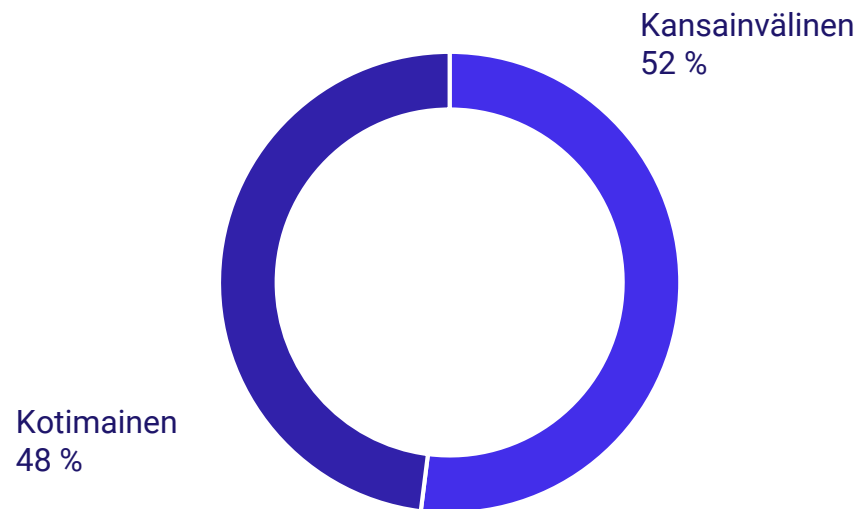


Vuosi 2019

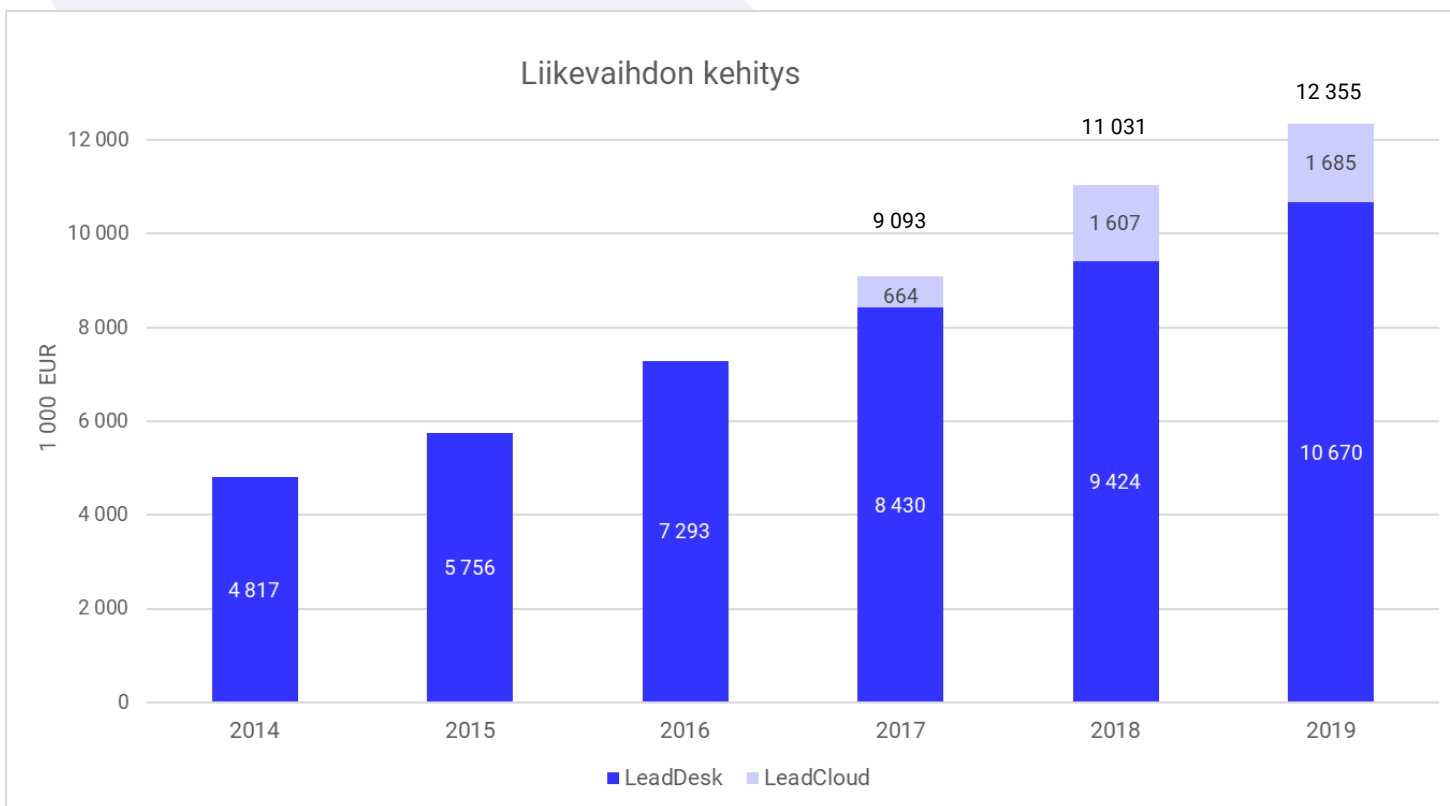
- Listautuminen First North -markkinapaikalle
- Ulkomaan liikevaihdon osuuden kasvu
- Leadventuren myynti
- Edelläkävijyys tuotekehityksen kautta
- Organisaation vahvistaminen
- Espanjan tytäryhtiön perustaminen

Olemme eurooppalainen yritys

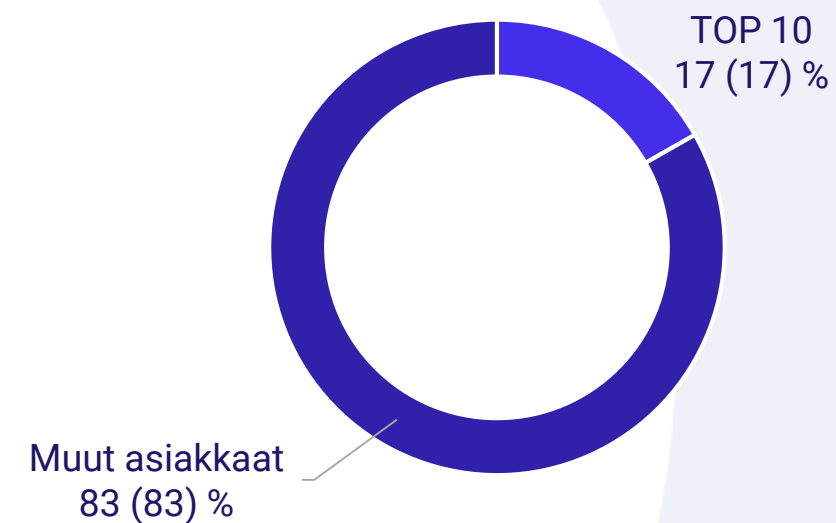
LeadDesk-pilvipalvelu – liikevaihto
maantieteellisesti 2019



Liikevaihdon kehitys



Suurimpien asiakkaiden osuus liikevaihdosta 2019 (2018)*



*Perustuu johdon 2019 liikevaihtoraportteihin. Lukuja ei ole tilintarkastettu.

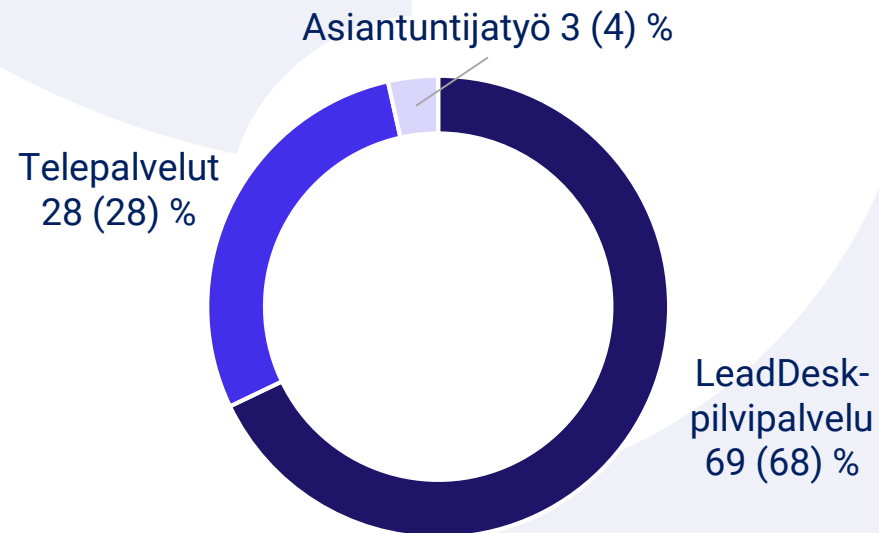
LeadDesk-pilvipalvelu asiakaspalveluun ja myyntiin

LeadDesk-pilvipalvelu on kokonaisvaltainen pilvipohjainen SaaS-ohjelmisto suurivolyymiseen asiakaspalveluun ja myyntiin

LeadDesk-telepalvelut mahdollistavat LeadDesk-pilvipalvelun käyttäjille teleoperaattoripalvelut

Asiantuntijatyötä tarjotaan esimerkiksi LeadDesk-pilvipalvelun käyttöönoton yhteydessä

LeadDesk liikevaihtojakauma
2019 (2018)



LeadDesk 2019 lukuina



Liikevaihto 2019

12,4
M€

Yli

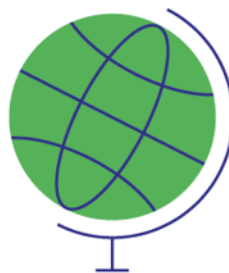
700

Asiakasta

Työntekijöitä

82

31.12.2019



Kansainvälisen
LeadDesk-
pilvipalvelun
liikevaihdon osuus

52%

Jatkuvan
vuosilaskutuksen
sopimuskanta*

8,2 M€

Käyttökate

27,7%

*ARR eli vuosilaskutuskanta (annual recurring revenue) tarkoittaa määräaikaisen sopimuskannan arvoa, joka on annualisoitu yhden vuoden ajalle.

Avainluvut

Keskeiset tunnusluvut, konserni

1 000 euroa	7-12/2019	7-12/2018	2019	2018
Liikevaihto	6 233	5 874	12 355	11 031
Liikevaihdon kasvu, %	6,1 %	19,7 %	12,0 %	21,3 %
LeadDesk-pilvipalvelun liikevaihto	5 612	4 738	10 670	9 134
LeadCloud-palveluiden liikevaihto	621	1 136	1 685	1 897
LeadDesk jatkuvan vuosilaskutuksen sopimuskanta*	8 264	7 288	8 264	7 288
Käyttökate, % liikevaihdosta	43,4 %	23,9 %	27,7 %	16,6 %
Liikevoitto, % liikevaihdosta	33,8 %	15,0 %	17,9 %	7,0 %
Oman pääoman tuotto (ROE), %	30,3 %	168,8 %	22,9 %	60,8 %
Sijoitetun pääoman tuotto (ROI), %	25,8 %	31,0 %	27,4 %	28,6 %
Omavaraisuusaste, %	72,3 %	14,0 %	72,3 %	14,0 %
Nettovelkaantumisaste, %	-63,9 %	168,2 %	-63,9 %	168,2 %
Tulos/osake	0,41	0,22	0,17	0,12
Tulos/osake (laimennusvaikutus huomioitu)	0,39	0,21	0,16	0,11
LeadDesk henkilöstön lukumäärä kauden lopussa*	82	63	82	63

*Taulukossa esitetyt luvut 7-12/2018 ja 2018 ovat ilman LeadVenture Oy:tä.

Vuosi 2020



Strategiamme

- Kasvu nykyisissä markkinoissa
- Vahva orgaaninen kasvu
- Tarjoaman laajentaminen
- Yritysstot nopeuttamaan kasvua

Ohjeistamme

Yhtiö tulee ylläpitämään vahvaa vertailukelpoista liikevaihdon kasvua ja jatkamaan kannattavaa liiketoimintaa.

Yhtiön tavoitteena on jakaa osinkoa keskipitkällä aikavälillä.

LeadDesk sijoituskohteena



Voimakkaasti kasvava ja kansainvälinen

- Vuodesta 2014 kasvu on ollut nopeinta kansainvälisillä markkinoilla
- Kasvua tukevat megatrendit, kuten pilvipohjaisten ohjelmistojen kysynnän kasvu



Vakaa ja kannattava

- Liiketoimintamalli perustuu pitkäaikaisiin ja jatkuvalaskutteisiin sopimuksiin. Tämä luo edellytykset liiketoiminnan hyvälle kannattavuudelle



Skaalautuva ja tehokas

- Liiketoiminnan ytimen muodostaa jatkuvalaskutteinen LeadDesk-pilvipalvelu
- SaaS-mallin ansiosta LeadDesk-pilvipalvelu skaalautuu tehokkaasti suurivolyymisen myynnin ja asiakaspalvelun tarpeisiin eri kokoisille asiakkaille myös uusilla markkinoilla



Innovatiivinen edelläkävijä

- Menestyksekkäs liiketoimintamalli, jonka avulla LeadDesk on saavuttanut johtavan¹ markkina-aseman Pohjoismaissa ja rakentanut hyvän kasvualustan Euroopan keskeisissä maissa

¹Johtava pilvipalveluna täysin itsenäisesti käyttöönotettavan (self-provisioning) suurivolyymisen myynnin- ja asiakaspalvelun ohjelmiston toimittaja liikevaihdolla mitattuna Pohjoismaissa. Tieto perustuu johdon selvityksiin alalla toimivista yrityksistä 12.12.2018. Tarkastelussa ei ole ollut mahdollista huomioida ei-julkisia tietolähteitä.

Kiitos

Olli Nokso-Koivisto

olli.nokso-koivisto@leaddesk.com

+358 44 066 5765

