



## Prezentacja Profilu Spółki Voicetel Communications S.A.

#ConversationalAI #Boty #AI #NLP

#SmartSpeech #WirtualnyAgent

#Automatyzacja #SztucznaInteligencja



[www.voicetel.pl](http://www.voicetel.pl)

[facebook.com/voicetel](https://facebook.com/voicetel)

[twitter.com/voicetelVOI](https://twitter.com/voicetelVOI)

[voicetel.tv](http://voicetel.tv)

[instagram.com/voicetel\\_communications](https://instagram.com/voicetel_communications)



**voicetel**  
COMMUNICATIONS S.A.

# Profil Spółki

# PROFIL VOICETEL COMMUNICATIONS



## **Rynek: Natural Language Processing Market (NLP)**

Contact Center, Automatykacja Kontaktu z Klientem, Wielokanałowa Obsługa, Wirtualny Asystent



## **Segment: Conversational AI**

Gartner Top 10 Strategic Technology Trends for 2018 (03.10.2017)  
Trend No. 6: Conversational Platforms



## **Grupy docelowe**

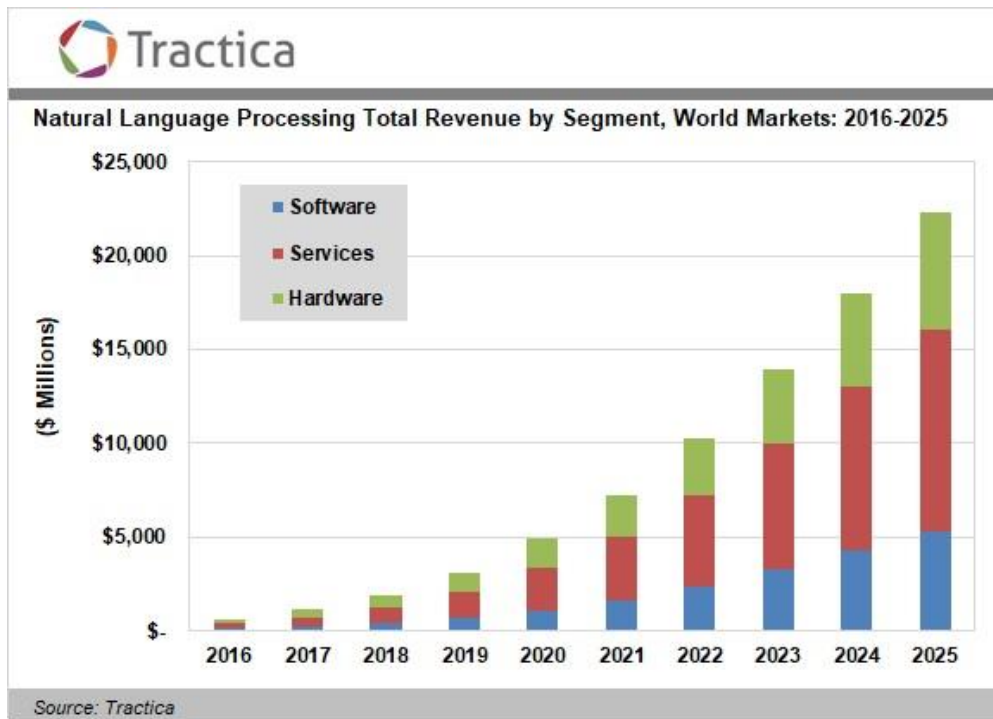
- 1) Integratorzy IT i dostawcy telekomunikacji B2B
- 2) Dostawcy branżowego oprogramowania dla korporacji oraz MŚP
- 3) MŚP należące do 18 różnych branż
- 4) Klienci Korporacyjni obsługujący masowego klienta indywidualnego
- 5) \*\*\*Klienci Indywidualni



## **Podmioty pośrednio konkurencyjne**

Dostawcy ASR, IVR (w tym głosowych IVR)

# PROFIL VOICETEL COMMUNICATIONS



According to Research and Markets, the IVA (Intelligent Virtual Agents) market will grow at a CAGR of 38.82% between 2017 and 2023. This supports a report recently published by research specialist Tractica, which estimates that the overall natural language processing market is set to reach \$22.3 Billion by 2025, with the NLP software market growing from \$136 million in 2016 to \$5.4 billion by 2025.



**voicetel**  
COMMUNICATIONS S.A.

# Milestones Voicetel Communications

# MILESTONES VOICETEL COMMUNICATIONS

- 2012 – Założenie Spółki**
- 2013 – Pierwsza wersja zintegrowanej platformy Essense i prototypowe rozwiązania do głosowego dialogu liniowego**
- 2014 – Integracja oraz R&D technologii Nuance Communications (ASR i TTS)**
- 2015 – Pierwsza wersja technologii nieliniowego dialogu Brilliance™**
- 2016 – Integracja Google Cloud Speech API**
- 2017 – Pierwsza wersja produktu do masowych kampanii outbound Maya™**
- 2018 – Pierwszy moduł rozwiązania pudełkowego opartego o Brilliance™ - Dialla™**

# MILESTONES VOICETEL COMMUNICATIONS

- 2012 – Objęcie 100 001 (1 000 010 po splicie) akcji założycielskich serii A i B**
- 2013 – Emisja 10 000 (100 000 po splicie) akcji serii C**
- 2015 – Split (w stosunku 1:10) 110 001 akcji serii A, B i C (1 100 010 po splicie)**
- 2015 – Emisja 20 000 akcji serii D**
- 2016 – Notowanie akcji serii C i D na NewConnect**
- 2017 – Uchwała WZA Voicetel o przeniesieniu notowań na GPW  
Rozpoczęcie sprzedaży do 150 000 akcji serii A i B w procesie ABB**
- 2018 – Wprowadzenie do obrotu akcji serii A i B – lockup na 850 010 akcji**
- Obecnie – Emisja prywatna do 75 000 akcji serii E**



**voicetel**  
COMMUNICATIONS S.A.

**Zespół Voicetel**





# ZESPÓŁ VOICETEL COMMUNICATIONS



## Siedziba Spółki

Siedziba w Warszawie, Biuro w Gdańsku



## Akcjonariat

Voicetel Investments Sp. z o.o. (81,30 %)



## Główny zespół 30-osobowy

- 1) Zarząd, Sprzedaż i Administracja
- 2) Zespół R&D (Research & Development)
- 3) Zespół DE (Dialog Engineering)
- 4) Zespół SA (Syntax Analysis)
- 5) Zespół QA (Quality Assurance)



## Outsourcing

Partnerzy IT i firmy współpracujące na stałe, dostawcy technologii i infrastruktury



**voicetel**  
COMMUNICATIONS S.A.

**Know-how**

# ROZMOWA TELEFONICZNA Z BOTEM



**PROCES PREWALIDACJI LEADÓW DLA BANKU**

# BRILLIANCE - INTELIGENTNY DIALOG



## **Dialog, a nie komendy głosowe**

Faktyczna alternatywa dla kanału obsługi przez „żywego” konsultanta



## **Nieliniowy model dialogu**

Brak sztywnego scenariusza prowadzenia konwersacji z Klientem



## **Maszyna stanów oparta o intencje i dane**

Przebieg dialogu oparty o wnioski pochodzące ze źródeł wewnętrznych i zewnętrznych



## **Wnioskowanie odseparowane od semantyki**

Logiczna struktura nieliniowego dialogu oparta o zależności znaczeniowe



## **Precyzja i dokładność**

Inteligentne wspomaganie poprawności udzielanych informacji w zakresie danych

# ESENSE - ZINTEGROWANA PLATFORMA



## **Systemy ASR (rozpoznawania mowy)**

Google Cloud Speech API, Amazon Transcribe, Nuance Recognizer, (...)



## **Systemy TTS (synteza mowy)**

Amazon Polly, Google Cloud Text-to-speech, Nuance Vocalizer, (...)



## **Obsługa łącz telekomunikacyjnych**

Asterisk, SIP Trunking (VoIP)



## **Dowolność architektury**

Wirtualizacja, Konteneryzacja, Google Cloud, Amazon AWS



## **Wysoka wydajność i prosta skalowalność**

Niskie zapotrzebowanie na moc obliczeniową



**voicetel**  
COMMUNICATIONS S.A.

**Business Development**

# TRZY GŁÓWNE OBSZARY ROZWOJU



## **Custom Development**

Rozwiązania szyte na miarę, służące realizacji unikalnych procesów (lub w unikalny sposób)



## **Rozwiązania outboundowe**

Prevalidacja leadów, Miękka windykacja, Badanie satysfakcji, Uzyskiwanie zgód, ...



## **Dialla™ Suite**

Modułowe produkty „pudełkowe” dla MŚP, zintegrowane z branżowym oprogramowaniem





**voicetel**  
COMMUNICATIONS S.A.

# Polityka sprzedażowa

# POLITYKA SPRZEDAŻOWA



## **Preferencja sprzedaży usług (OPEX)**

Rozliczenia miesięczne (abonament), oparte o liczbę minut rozmów lub kanałów; wariant CAPEX



## **Rozwój know-how**

Poszerzanie wiedzy Brilliance w celu powielania procesów i licencjonowania rozwiązań



## **Selekcja i kolejowanie projektów**

Dopasowanie wybieranych projektów do strategii rozwoju wiedzy Brilliance



## **Ciągły rozwój Brilliance**

Poszerzanie funkcjonalności Brilliance pod kątem Customer Experience na podstawie case studies



**voicetel**  
COMMUNICATIONS S.A.

# Dystrybucja rozwiązań customowych

# CUSTOM DEVELOPMENT



## **Model sprzedaży partnerskiej**

Rozwiązania Voicetel w portfolio integratorów, outsourcing sprzedaży specjalistycznej



## **Specjalizacja w interfejsach dialogowych**

Rozwój i zarządzanie procesem wdrożeniowym ograniczone do pojedynczej usługi



## **Zwiększenie outsourcingu prac wdrożeniowych**

Udostępnienie narzędzi umożliwiających rozwój rozwiązań po stronie partnerów



## **Cennik usług Voicetel w sprzedaży partnerskiej**

350 zł za pojedynczy kanał lub 5000 minut rozmów Brilliance miesięcznie  
+ od 100 do 500 zł za licencję na gotową obsługę procesu (solution) miesięcznie za kanał  
+ indywidualna wycena prac rozwojowych/adaptacyjnych i wdrożeniowych  
+ utrzymanie w cenie od 140 do 340 zł miesięcznie za kanał



**voicetel**  
COMMUNICATIONS S.A.

# Dystrybucja produktów outbound

# ROZWIĄZANIA OUTBOUND



## **Model sprzedaży partnerskiej**

Sprzedaż partnerska w modelu efektywnościowym lub z narzutem integratora



## **Specjalizacja procesów outboundowych**

Mierzalna efektywność, jednoznaczność procesu, standaryzacja i optymalizacja



## **Infrastruktura procesów outbound**

Rozwój własnej infrastruktury oraz wykorzystanie infrastruktury partnerów



## **Cennik usług outboundowych dla partnerów**

0,15 zł / min. z tytułu licencji na rozwiązanie

0,11 zł / min. z tytułu wykorzystania ASR

0,05 zł / min. z tytułu rozliczeń z operatorem

0,02 zł / min. z tytułu usługi HLR (weryfikacja dostępności numeru)

0,01 zł / min. z tytułu eksploatacji infrastruktury sprzętowo-sieciowej

+ wycena nagrań lektorskich i customowych AI

+ indywidualna wycena niestandardowych rozwiązań integracyjnych



**voicetel**  
COMMUNICATIONS S.A.

**Dystrybucja DIALLA™**

# DYSTRYBUCJA DIALLA™



## **Model sprzedaży partnerskiej**

Oferowanie automatycznej obsługi telefonicznej jako wartości dodanej do oprogramowania branżowego i vice versa



## **Modułowość pakietów Dialla™**

Wybór zakresu funkcjonalnego obsługi automatycznej i efekt synergii współpracujących modułów



## **Infrastruktura Dialla™ Suite**

Domyślny model Cloud lub Private Cloud Partnera oferującego Dialla™



## **Cennik modułów i pakietów Dialla™**

350 zł za 5000 minut rozmów Brilliance miesięcznie

+ od 100 do 500 zł per 5000 min./m-c za licencję na wybrane moduły Dialla™ Suite

+ 325 zł per 5000 min./m-c za Google ASR

+ 150 zł per 5000 min./m-c za opcjonalne wsparcie po okresie 3 miesięcy od uruchomienia

+ prowizja resellera





**voicetel**  
COMMUNICATIONS S.A.

# **Założenia dotyczące wolumenów sprzedaży 2018-2020**

# WOLUMENY SPRZEDAŻY\* 2018-2020



## Custom Development

Uzależnione od tempa realizacji prac wdrożeniowych przez korporacje we współpracy z pośredniczącymi partnerami Voicetel



## Rozwiązania outboundowe (zysk 1 linia = 1400 zł / m-c)

3Q18	4Q18	1Q19	2Q19	3Q19	4Q19	1Q20	2Q20	3Q20	4Q20
300	500	800	1 000	1 200	1500	1 700	1 900	2 200	2 500



## Dialla™ Suite (zysk 1 klient = średnio 400 zł / m-c)

3Q18	4Q18	1Q19	2Q19	3Q19	4Q19	1Q20	2Q20	3Q20	4Q20
200	500	1 000	2 000	4 000	7 000	10 000	13 000	16 000	20 000

\* Prezentowane wolumeny nie uwzględniają realizacji kampanii w ramach pojedynczych zleceń (np. 4 mln kontaktów do obdzwonienia w ramach procesu informacyjnego), a jedynie kontrakty długookresowe.



**voicetel**  
COMMUNICATIONS S.A.

# Strategia Voicetel Communications

# STRATEGIA VOICETEL COMMUNICATIONS



## **Leader technologiczny w skali europejskiej**

Dzięki pudełkowym rozwiązaniom Dialla, oraz wyspecjalizowanej technologii Brilliance w najważniejszych językach europejskich



## **Standard automatycznej obsługi**

Dialla jako synonim inteligentnego asystenta firmy w kluczowych kanałach obsługi (voice, chat, e-mail)



## **Dialla™ jako Osobista Asystentka**

Konsolidacja kanałów wymiany danych z milionami przedsiębiorstw

Dziękujemy za uwagę,  
zapraszamy do testów.

**#JestemNaWallStreet**



Voicetel Communications S.A.  
ul. Kołobrzeska 12, 80-394 Gdańsk  
ul. Grzybowska 87, 00-844 Warszawa

e-mail: [biuro@voicetel.pl](mailto:biuro@voicetel.pl)  
tel: (58) 344 37 73  
fax: (58) 746 33 58

