

voicetel

COMMUNICATIONS S.A.

RAPORT ZA II KWARTAŁ 2019 R.

tj. za okres od 01.04.2019 r. do 30.06.2019 r.

Sporządzony w dniu 14.08.2019 r.

Spis Treści

I. Wprowadzenie	3
a. Pismo Prezesa	3
II. Informacje ogólne o Voicetel Communications S.A.	5
a. Dane teleadresowe	6
b. Skład Zarządu Spółki	6
c. Skład Rady Nadzorczej Spółki	6
d. Informacje na temat zatrudnienia	6
e. Akcjonariat	6
f. Wykaz Akcjonariuszy	6
g. Udziałowcy Voicetel Investments Sp. z o.o.	6
h. Wskazanie jednostek wchodzących w skład grupy kapitałowej	6
i. Opis działalności Voicetel Communications S.A.	7
III. Opis stanu realizacji działań i inwestycji Emitenta oraz harmonogramu ich realizacji	8
a. Technologia, usługi i produkty rozwijane przez Spółkę	9
i. Brilliance – technologia rozumienia intencji człowieka i nieliniowej konwersacji	9
ii. Vee – automatyczna realizacja masowych kampanii outbound	11
iii. Dialla – pudełkowe rozwiązanie dla SME	13
iv. Voice Intelligence Suite – platforma inteligencji głosowej	15
v. Custom development procesów automatycznej obsługi telefonicznej	17
vi. Wcześniej realizowane projekty B+R	19
b. Postęp realizacji strategii rozwoju Spółki	20
i. Istotne dokonania i niepowodzenia Emitenta w raportowanym okresie oraz najważniejsze czynniki i zdarzenia mające wpływ na osiągnięte wyniki	20
ii. Istotne zdarzenia po dacie bilansowej	22
iii. Informacja dotycząca prognoz wyników	23
c. Corporate Governance i rynek kapitałowy	24
IV. Kwartalne skrócone sprawozdanie finansowe	26
a. Informacje o zasadach przyjętych przy sporządzaniu raportu, w tym informacje o zmianach stosowanych zasad (polityki) rachunkowości	27
b. Zasady rachunkowości	28
c. Bilans Emitenta – Aktywa (w złotych)	29
d. Bilans Emitenta – Pasywa (w złotych)	30
e. Rachunek zysków i strat Emitenta (w złotych)	31
f. Rachunek przepływów pieniężnych Emitenta (w złotych)	32
g. Zestawienie zmian w kapitale własnym Emitenta (w złotych)	33
h. Komentarz do bieżącej sytuacji finansowej	34
V. Informacja na temat aktywności Emitenta w zakresie inicjatyw nastawionych na wprowadzenie rozwiązań innowacyjnych	36
VI. Kontakt dla inwestorów	38
a. Lista kontaktów i działów	38
b. Media społecznościowe	38



Diamenty „Voicetel Diamentem Forbesa 2019”



Customer Care „Customer Care Festival 2019”



K2 Podcast „K2 Podcast: Dawid Wójcicki o Unfk bots”**

Pismo Prezesa Zarządu

Szanowni Państwo,

Przekazujemy na Państwa ręce raport za II kwartał 2019 r. Miniony okres sprawozdawczy był dla Spółki bardzo intensywny i postawił przed Zarządem szereg nowych wyzwań – zarówno tych pozytywnych, jak i negatywnych.

W raporcie za rok 2018 mieliśmy okazję zasignalizować, że był to rok kończący pewien ważny etap w rozwoju Spółki. Zdajemy sobie sprawę, że prezentowane w niniejszym raporcie wyniki wyłamują się z trendu obserwowanego w poprzednich kwartałach. Pomimo bardzo dobrych wyników finansowych za dwa poprzednie lata, należy jednak mieć na względzie, że Voicetel dopiero rozpoczyna wychodzenie z fazy start-up, co uzasadnia dużą zmienność działalności operacyjnej i wyników finansowych.

Dojście do etapu dojrzałej spółki, generującej stabilne i przewidywalne przepływy finansowe w nowej, dopiero rozwijającej się branży (Conversational AI), wymaga testowania różnych strategii rozwoju i elastycznego adaptowania się do nowych warunków. Kiedy niemal siedem lat temu prezentowaliśmy potencjalnym inwestorom wizję naszego produktu i „towar”, jakim będzie minuta rozmowy z botem – wielu podchodziło do tego w kategoriach science-fiction.

Dzisiaj, kiedy jesteśmy w posiadaniu konkurencyjnej na skalę europejską technologii Brilliance™, postanowiliśmy wybrać ścieżkę dalszego rozwoju, która – w naszym przekonaniu – w najkrótszym czasie doprowadzi Voicetel Communications do pozycji niekwestionowanego lidera rynku Conversational AI. Koncentracja na kluczowych z punktu widzenia strategii projektach oznacza rezygnację z części dotychczas realizowanych, atrakcyjnych, jednakże pobocznych przedsięwzięć, pochłaniających znaczną część naszych zasobów.

W II kw. 2019 r. Voicetel kontynuował realizację projektów outbound, które w minionych kwartałach zademonstrowały i potwierdziły swój potencjał biznesowy u kolejnych klientów i w kolejnych branżach. Jednocześnie rozpędu nabrały prace nad rozwiązaniami pudełkowymi,

które z założenia będą seryjnie wykorzystywane przez masowego klienta biznesowego – bez konieczności angażowania zasobów Voicetel w działania rozwojowe i integracyjne.

Rozwiązaniami przekazującymi w ręce Klientów proces konfiguracji kampanii i obsługi automatycznej – co ważne: zabezpieczając wysokie standardy rozwiązań dialogowych wypracowane przez Voicetel – są powstające nowe produkty Vee (służące tworzeniu ustandaryzowanych automatycznych kampanii wychodzących) oraz platforma Voice Intelligence Suite (skierowana głównie do klientów korporacyjnych).

Omawiany kwartał zaowocował także nowymi, dużymi kontraktami z Klientami z branż medycznej i ubezpieczeniowej; zbliżył nas także do finalizacji procesów biznesowych z firmami branż assistance, logistycznej i finansowej. Projekty te to nie tylko nowi Klienci, ale również nowe wyzwania w zakresie obsługiwanego wolumenu połączeń, inteligencji procesowej, a także warstwy komunikacyjnej pomiędzy botem a użytkownikiem.

W chwili obecnej Spółka prowadzi rozmowy handlowe z prawie 80 potencjalnymi klientami – z czego w II kw. 2019 r. doszło ponad 20 nowych tematów. W ostatniej fazie negocjacyjnej lub formalnej pozostajemy w tym momencie z 13 klientami.

Dzięki zrealizowanym w tym okresie projektom otworzyliśmy sobie drogę nie tylko do nowej puli projektów w ramach struktur Klientów, ale także – dzięki ich rekomendacjom – do rynków czeskiego, hiszpańskiego i niemieckiego. Niejednokrotnie uzyskaliśmy deklarację, że wypracowane rozwiązania dla branż assistance i finansowej są najlepszymi w skali Europy.

W odpowiedzi na sugestie płynące z rynku kapitałowego, dotychczas prezentowaną w raportach okresowych strukturę informacji na temat Spółki poszerzyliśmy tym razem o dodatkowe sekcje: Corporate Governance i Rynek Kapitałowy (str. 24) oraz Komentarz do bieżącej sytuacji finansowej (str. 34), w których bardziej szczegółowo odnosimy się m.in. do kwestii, o które pytają Inwestorzy.

Serdecznie zapraszamy do lektury raportu,

Dawid Wójcicki, Prezes Zarządu
Voicetel Communications S.A.

Raport za II kwartał 2019 r.



Forbes „Voicetel Diamentem Forbesa 2019”

Raport za II kwartał 2019 r.

Dane teleadresowe siedziby Spółki w Warszawie

nazwa firmy

VOICETEL COMMUNICATIONS S.A.

adres siedziby

ul. Grzybowska 87, 00-844 Warszawa

nr telefonu i faksu

22 250 14 76, 22 203 41 54

poczta elektroniczna i strona internetowa

biuro@voicetel.pl, www.voicetel.pl

sąd rejonowy

**Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy
w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy
Krajowego Rejestru Sądowego**

numer krs, regon i nip

443544, 221798923, 9571067309

Skład Zarządu Spółki

Prezes Zarządu

DAWID WÓJCICKI

Skład Rady Nadzorczej Spółki

Przewodniczący Rady Nadzorczej

KRZYSZTOF PŁACHTA

Wiceprzewodnicząca Rady Nadzorczej

DR ANNA GOLEC, CFA

Członek Rady Nadzorczej

WŁODZIMIERZ WÓJCICKI

Członek Rady Nadzorczej

JAKUB KLEBAN

Członek Rady Nadzorczej

BOGDAN LEWICKI

Informacja na temat zatrudnienia

Na dzień 30 czerwca 2019 r. Spółka nie zatrudniała żadnych osób na umowę o pracę.

Akcjonariat

Na dzień sporządzenia niniejszego raportu kapitał zakładowy Spółki wynosi dokładnie 112.001,00 zł i dzieli się na akcje o wartości nominalnej 0,10 zł każda akcja, w tym:

- 500.010 akcji zwykłych na okaziciela serii A
- 500.000 akcji zwykłych na okaziciela serii B
- 100.000 akcji zwykłych na okaziciela serii C
- 20.000 akcji zwykłych na okaziciela serii D

Wykaz akcjonariuszy

na dzień 30 czerwca 2019 r. posiadających co najmniej 5% udziału w kapitale zakładowym oraz w głosach na walnym zgromadzeniu:

1. Voicetel Investments Sp. z o.o.*

Liczba akcji i głosów: 897 180

Udział w kapitale i liczbie głosów: 80,10%

2. Bogusław Marczak

Liczba akcji i głosów: 56 019

Udział w kapitale i liczbie głosów: 5,00%

3. Pozostali akcjonariusze

Liczba akcji i głosów: 166 811

Udział w kapitale i liczbie głosów: 14,90%

Łączna liczba akcji Spółki wynosi 1 120 010 szt.

* Voicetel Investments Sp. z o.o. jest podmiotem kontrolowanym przez Dawida Wójcickiego i Krzysztofa Płachtę, będącymi odpowiednio: Prezesem Zarządu oraz Przewodniczącym Rady Nadzorczej Emitenta.

Udziałowcy Voicetel Investments Sp. z o.o.

1. Dawid Wójcicki

50% głosów na WZ wspólników spółki

2. Krzysztof Płachta

50% głosów na WZ wspólników spółki

Wskazanie jednostek wchodzących w skład grupy kapitałowej

Voicetel Communications S.A. na dzień 30.06.2019 r. nie posiadała jednostek zależnych. Spółka jest jednostką zależną względem Voicetel Investments Sp. z o.o.

Opis działalności Voicetel Communications S.A.

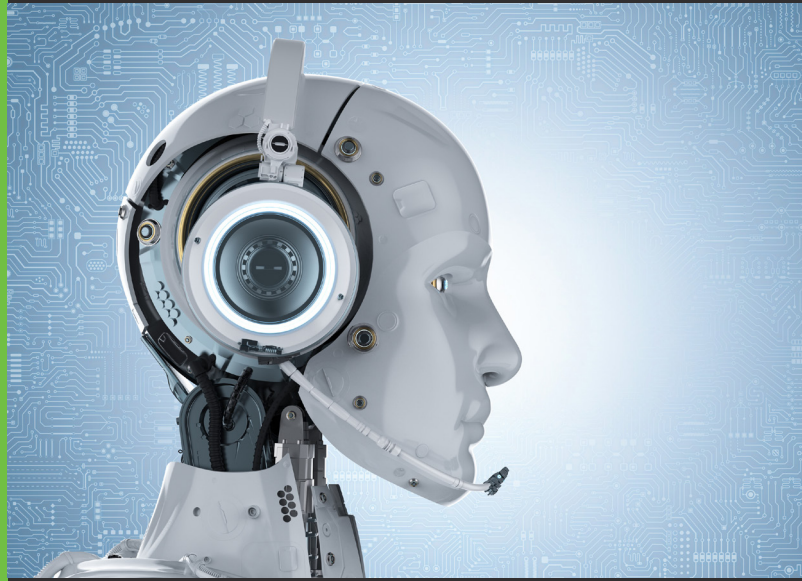
Voicetel Communications S.A. jest liderem technologicznym rozwiązań klasy Conversational AI, poświęconych zapewnieniu naturalnej i płynnej konwersacji pomiędzy człowiekiem a maszyną. Rozwijana przez Spółkę autorska, zaawansowana technologia rozumienia intencji rozmówcy wyrażanych w formie swobodnych wypowiedzi, zrewolucjonizowała postrzeganie rozwiązań opartych o głosowy dialog z klientem. Dzięki odważnym decyzjom technologicznym, rozwiązania Voicetel wyprzedzają nie tylko technologię i produkty firm konkurencyjnych na rynku polskim, ale także zagranicznym. Produkty Voicetel od trzech lat wyznaczają trendy automatyzacji w przedsiębiorstwach różnych branż, generując oszczędności i wzrost sprzedaży, zwiększając lojalność klienta oraz realizując inne cele biznesowe.

Na dzień publikacji niniejszego raportu głównym obszarem aktywności biznesowej Voicetel jest obsługa automatycznych infolinii zgłoszeniowych (inbound) oraz świadczenie usług w zakresie obsługi masowych, automatycznych kampanii dla połączeń wychodzących (outbound), dotyczących takich procesów jak: miękka windykacja, badanie zainteresowania usługą/produktem, potwierdzanie obecności na wizycie/badaniu/konferencji, udzielanie informacji o ofercie/promocjach, badanie satysfakcji ze świadczonej usługi/odbytej wizyty i wiele innych.

Voicetel współpracuje obecnie głównie z rynkiem finansowym, ubezpieczeniowym, telekomunikacyjnym, medycznym oraz logistycznym. Rozwiązania oparte o autorską technologię Brilliance™ adresowane są natomiast do przedstawicieli wielu branż, w tym: telekomunikacyjnej, health&beauty, hotelarskiej, motoryzacyjnej, usługowej, e-commerce, nieruchomości, gastronomicznej, edukacyjnej, turystycznej, księgowej i innych.

Usługi Voicetel koncentrowały się do tej pory wokół procesów customowych (dopasowanych do szczegółowych oczekiwań Klientów). Strategicznym celem Voicetel natomiast jest opracowanie i wdrożenie produktów pudełkowych, adresujących nie tylko wszystkie branże, w których głównym kanałem komunikacji jest (oraz nieuchronnie stawać się będzie) głos, ale również firmy różnej wielkości - od jednoosobowych działalności do globalnych korporacji.


Conversational AI



Conversational AI to branża, którą zainteresowanie w ostatnich latach intensywnie wzrasta z roku na rok. Według Research and Markets, rynek Intelligent Virtual Agents wzrośnie na poziomie CAGR wynoszącym 38,82% między 2017 a 2023 rokiem.

Według Markets and Markets, do końca 2024 r. wartość rynku Conversational AI osiągnie poziom 15,7 mld USD (obecnie 4,2 mld USD) i będzie rosła w średnim rocznym tempie 30,2%.

Sztuczna inteligencja oraz maszynowe uczenie umożliwiło przechwytywanie oraz przetwarzanie danych na wielką skalę, dając większą skuteczność jakiej nie byłby w stanie zapewnić człowiek. Tego rodzaju platformy pokazują realne postępy w łączeniu pojawiających się coraz nowszych technologii - zaczynając od syntezy mowy, aż po przetwarzanie języka naturalnego, kognitywne technologie, oraz uczenie maszynowe, dzięki któremu odpowiednie algorytmy pozwalają oprogramowaniu na zautomatyzowanie procesu pozyskiwania i analizy danych do ulepszania własnego systemu.



Opis stanu realizacji działań i inwestycji Emitenta oraz harmonogramu ich realizacji

Technologia, usługi i produkty rozwijane przez Spółkę

Brilliance™ -technologia rozumienia intencji człowieka i nieliniowej konwersacji

Inteligentne boty głosowe działające w oparciu o wielowymiarowy model maszyny stanów rozumieją ludzką mowę, potrafią wnioskować oraz odczytywać informacje wynikające z kontekstu rozmowy, prowadząc z człowiekiem w pełni naturalną rozmowę



Technologia rozumienia człowieka

Brilliance jest autorską technologią opracowaną i rozwijaną przez Voicetel Communications od początku jego działalności. Wykorzystując najnowocześniejszą i najskuteczniejszą obecnie na rynku technologię rozpoznawania mowy (Google Speech-to-Text), Voicetel Communications opracował system algorytmów, które w oparciu o analizę wyników rozpoznania, kontekstu dialogowego oraz innych metadanych (wcześniejsze wypowiedzi rozmówcy w danej rozmowie z botem, historii komunikacji rozmówcy z botem, warunki rozmowy takie jak pora dnia, dzień tygodnia, numer telefonu, dane z systemów zewnętrznych klienta etc.) pozwalają na wywnioskowanie konkretnej intencji formułowanej przez człowieka i odpowiednie jej zaadresowanie.

Wiele języków, uniwersalne intencje

Oparta na uniwersalnym systemie intencji (tzn. takim, w którym znaczenie i oczekiwana reakcja wywołana przez konkretną intencję jest wspólna dla wszystkich języków naturalnych) technologia Brilliance umożliwia łatwe i stosunkowo szybkie tworzenie nowych lub dostosowywanie istniejących produktów i usług do komunikacji z użytkownikami innych języków.

Różne sposoby komunikacji

Brilliance wyposażony jest także w moduł generowania zapowiedzi bota, aktualnie wykorzystujący zewnętrzne technologie syntezy mowy (TTS) lub nagrania lektorskie, docelowo natomiast Voicetel Communications zamierza wykorzystywać unikalną syntezę mowy, wykorzystującą rozpoznawalny już na rynku głos rozwiązania DIALLA™.

Innowacyjna obsługa w wysokiej jakości

Brilliance umożliwia zatem prowadzenie inteligentnej, nieliniowej i zbliżonej do naturalnej komunikacji człowieka z robotem, która pozwala na automatyzację obsługi klienta w kanale telefonicznym w sposób innowacyjny i zapewniając stały, wysoki zakres wiedzy i kompetencji systemu.



Vee - automatyczna realizacja masowych kampanii outbound

Wyspecjalizowane w poszczególnych kompetencjach obsługowych (miękką windykacja, prewalidacja leadów, badanie satysfakcji, potwierdzanie wizyt, itd.) boty outboundowe, oferowane zarówno w modelu custom development, jak i w formule SaaS - dzięki narzędziu do samodzielnej konfiguracji, prowadzenia i weryfikowania rezultatów kampanii



Czym jest Vee?

Boty Voicetel Communications nawiązują tysiące połączeń, rozmawiając równocześnie z setkami użytkowników. Konsolidacja linii produktowej botów outboundowych doprowadziła do stworzenia jednej marki produktowej, dedykowanej realizacji masowych kampanii wychodzących dla korporacji oraz małych i średnich firm pod nazwą Vee. W skład rodziny Vee weszły więc święcący najwięcej sukcesów w prestiżowych konkursach branży finansowej bot do prewalidacji leadów – Lydia, jak i inne boty outboundowe – Pola, Zoya, Sara, Tessa, Maya oraz Vera.

Za Vee stoi konkretna strategia produktowa, w której mieści się zarówno oferowanie rozwiązań customowych (scenariusz obsługi dostosowany do wytycznych klientów korporacyjnych), jak również zunifikowane procesy do samodzielnej konfiguracji, zarządzania i monitoringu za pośrednictwem dedykowanej aplikacji internetowej.

Procesy realizowane przez Vee

Zadaniem botów z rodziny Vee jest przeprowadzenie krótkiej, maksymalnie dwuminutowej rozmowy, podczas której system pozyskuje oczekiwane przez Firmę odpowiedzi. Setki godzin analiz przebiegu rozmów botów z ludźmi, testów wewnętrznych oraz liczne testy A/B pozwoliły na rozwinięcie umiejętności rozumienia człowieka oraz budowanie know-how w komunikacji pomiędzy światem ludzi a światem maszyn – w ramach tych właśnie procesów.

Poczynając od raportowanego okresu, Vee dostosowywane będzie w pierwszej kolejności do automatycznej i ustandaryzowanej obsługi takich procesów, jak:

- Mięka windykacja z uzyskiwaniem deklaracji spłaty
- Badanie zainteresowania produktem/ usługą/wydarzeniem
- Potwierdzanie wizyty lub obecności
- Przekazywanie informacji handlowych i marketingowych

Dialla

- pudełkowe rozwiązanie dla SME

Dialla to pudełkowy produkt spełniający funkcje wirtualnego sekretariatu, który - niczym robot recepcjonistka - zagwarantuje, że każdy rozmówca dodzwoni się do niej niezależnie od pory dnia, uzyskując wszelkie potrzebne informacje, a także odbierze każde zgłoszenie klienta (umówi wizytę, przyjmie zgłoszenie awarii, itp.)



Rozwiązanie dla sektora MŚP

Dialla™ to rozwiązanie, które pozwala małym i średnim firmom korzystać z zalet innowacyjnej technologii Brilliance, umożliwiając im znaczne obniżenie kosztów obsługi telefonicznej bez obniżania jej standardów oraz dbanie o dzwoniącego zawsze i wszędzie, wyręczając człowieka – co szczególnie ważne, jeśli obsługą klientów w firmie zajmuje się niewielka liczba pracowników.

Dopasowana do konkretnych potrzeb

Dialla™ jest rozwiązaniem pudełkowym, pozwalającym w szybki sposób dopasować ją do potrzeb firmy za pomocą intuicyjnego panelu. Aktualnie Dialla™ jest przygotowywana do obsługi klientów firm sektora MŚP z osiemnastu branż. Dialla Suite™ to zestaw modułów charakterystycznych dla każdej branży, umożliwiających nie tylko rozdzielanie połączeń na podstawie rozpoznanych intencji rozmówcy, udzielanie odpowiedzi na najczęstsze pytania, ale i realizowanie niektórych procesów, takich jak umawianie wizyt, sprawdzanie statusów, składanie zamówień etc.

Partnerska sieć sprzedaży

Aktualnie, poza rozwijaniem funkcjonalności Dialli™, Voicetel rozbudowuje sieć dystrybucji produktu, której uczestnikami są firmy telekomunikacyjne, dostawcy branżowego oprogramowania specjalistycznego, dostawcy kompleksowych rozwiązań dla call center, integratorzy IT. Taki model dystrybucji po pierwsze umożliwia skupienie się na rozwoju produktu zamiast na prowadzeniu aktywnej sprzedaży, po drugie pozwala na gromadzenie know-how, narzędzi i kontaktów pozwalających na realizację długofalowej strategii Dialli™. Grupą docelową Dialli™ jest w Pol-

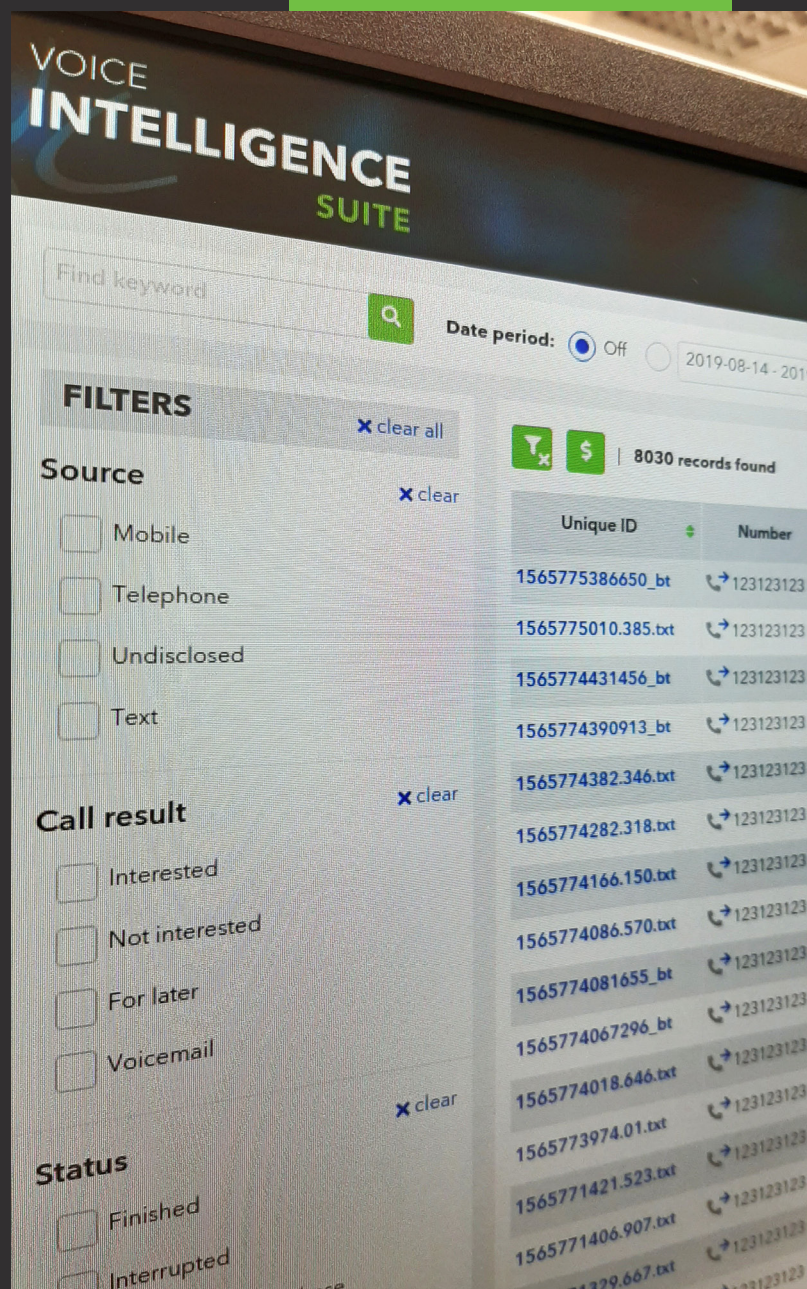
sce baza ponad miliona firm zaliczających się w szczególności do niżej wymienionych branż. Dialla™ umożliwi automatyzację większości z procesów obsługi telefonicznej, udostępniając całoroczną i całodobową infolinię i jednocześnie obniżając koszty serwisu klienta.

- **Medycyna** – gabinety lekarskie, przychodnie, szpitale
- **Motoryzacja** – warsztaty samochodowe, stacje diagnostyczne, dealerzy
- **Dostawcy ISP / TV / VoIP** – osiedlowi dostawcy internetu, telewizji i telefonii
- **Ubezpieczenia** – agenci i brokerzy ubezpieczeniowi
- **Nieruchomości** – deweloperzy, agencje nieruchomości
- **Wellnes & Beauty** – gabinety fryzjerskie, kosmetyczne, salony masażu i sauny
- **Finanse** – firmy pożyczkowe, maklerskie, pośrednicy finansowi
- **E-commerce** – platformy zakupowe, sklepy internetowe, platformy aukcyjne
- **Gastronomia** – restauracje, firmy cateringowe, kawiarnie
- **Hosting** – firmy hostingowe
- **Hotelarstwo** – pensjonaty, hostele, hotele i apartamenty
- **Transport** – przewoźnicy, korporacje taksówkowe, wypożyczalnie samochodów, firmy czarterowe
- **Fitness** – siłownie, baseny, szkoły tańca
- **Kultura i rozrywka** – kina, teatry, opery, sale koncertowe
- **Aktywny wypoczynek** – kręgielnie, ścianki wspinaczkowe, parki linowe, lodowiska, parki rozrywki
- **Edukacja** – szkoły, przedszkola, szkoły językowe, uczelnie
- **Turystyka** – biura podróży, przewodnicy
- **Księgowość** – biura rachunkowe, doradcy podatkowi

VOICE INTELLIGENCE SUITE

Voice Intelligence Suite (VIS) - Platforma Inteligencji Głosowej

Voice Intelligence Suite to kompletny pakiet oprogramowania, pozwalający na zaprojektowanie, rozwój, integrację, testy, wdrożenie i monitoring automatycznych procesów obsługi telefonicznej - wykorzystując własne zasoby instytucji będącej Klientem.



Kompletne oprogramowanie do modelowania i automatyzacji procesów

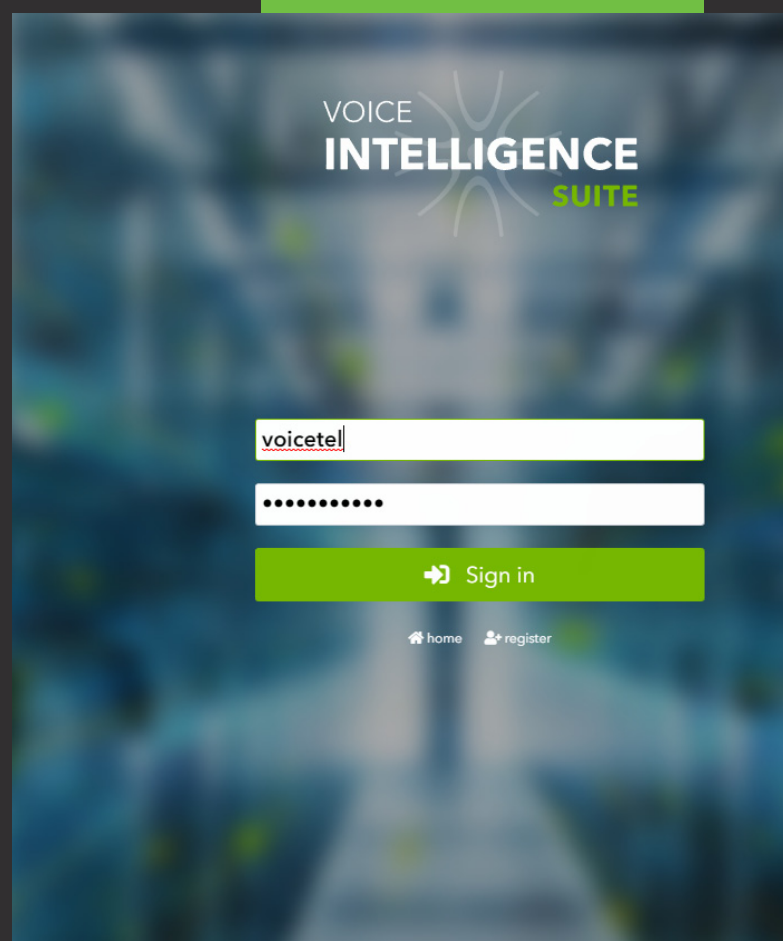
Oprogramowanie VIS pozwalać będzie na samodzielne projektowanie, weryfikację i testy procesów obsługi klienta w sposób wspomagany i w pełni zautomatyzowany - opierając się jednocześnie na bogatym know-how Voicetel Communications w dziedzinie Conversational AI. Moduły oprogramowania pozwolą ponadto na bezpośrednią realizację i monitorowanie tych procesów, a także umożliwią ich bieżącą analizę ilościową i jakościową. VIS ma jednocześnie pomóc w zahamowaniu rozwoju potencjalnej konkurencji oraz ograniczyć możliwość degradacji rynku Conversational AI na skutek niskich jakościowo, konkurencyjnych wdrożeń. Umożliwi także Voicetel kontynuowanie procesu standaryzacji całego rynku Conversational AI.

Produkt skierowany do dużych firm

Voice Intelligence Suite zaspokoi potrzeby firm chcących samodzielnie dokonać konfiguracji własnych procesów obsługi telefonicznej lub zamierzających automatyzować procesy u swoich klientów. Do potencjalnych klientów należą m.in. duże agencje konsultingowe, koncerny mediowe, software houses, duże korporacje i spółki skarbu państwa. Oprogramowanie zaadresuje potrzeby podmiotów chcących uniezależnić się od dostawcy rozwiązania - pozwalając też na oszczędność kosztów związanych z ew. budową kompetencji w dziedzinie AI po swojej stronie.

Model biznesowy

Oprogramowanie Voice Intelligence Suite udostępnione będzie na podstawie licencji płatnej jednorazowo z góry. Cena licencji obejmować będzie szkolenia zespołów klienta oraz roczne wsparcie telefoniczne. Voicetel udostępni także możliwość dokonywania płatnych aktualizacji oraz wykupienia dodatkowych szkoleń i pakietów wsparcia.



Custom development procesów automatycznej obsługi telefonicznej

Dla Klientów korporacyjnych lub tych, u których charakter obsługi Klienta wymaga specyficznego rozwiązania, Voicetel - wykorzystując wyniki realizowanych badań i posiadane know-how - może przygotować rozwiązania dialogowe pod konkretne wymagania Firmy.



Boty szyte na miarę

Projekt rozpoczyna się od analizy procesów obsługi zachodzących u Klienta pod kątem możliwej automatyzacji. Na tej podstawie opracowywana jest unikalna kompozycja intencji AI (czyli możliwych do rozpoznania przez system intencji wypowiedzi użytkownika, wywołujących właściwe dla danego projektu sposoby reakcji), tworząca scenariusze rozwiązania dialogowego Klienta. Po etapie testów wewnętrznych, następują iteracje testów z Klientem, w trakcie których nadawany jest ostateczny kształt rozwiązania. Równoległe do procesu developmentu bota, prowadzone są prace mające na celu zaimplementowanie bota na wskazanej infrastrukturze (Voicetel lub Klienta) oraz integrację z systemami informatycznymi zamawiającego.

Automatyzacja dowolnego procesu

Gotowe rozwiązanie może realizować dowolny proces telefonicznej obsługi klientów w kanale połączeń przychodzących jak i wychodzących na ustalonych przez zamawiającego warunkach. Wśród takich procesów można wymienić call routing (rozdzielanie połączeń na podstawie rozpoznanej intencji wypowiedzi użytkownika), umawianie terminów, udzielanie informacji o ofercie, autentykacja rozmówcy, sprawdzanie statusów, operacje na koncie użytkownika, miękka windykacja etc.

Składowe kalkulacji Setup&Service

- wycena intencji AI, niezbędnych do realizacji automatyzacji procesu,

- wycena prac integracyjnych po stronie zespołów IT i telco Voicetel,
- wycena ew. nagrań lektorskich,
- kalkulacja liczby "seatów" stanowiących jednostkę wolumenu minut rozmów z botem, w bezpośredniej analogii do wydajności żywego konsultanta

Przykładowe, automatyzowane procesy

Technologia Brilliance pozwala na realizację standardowych spraw związanych z obsługą klienta w kanale telefonicznym, jednak jej możliwości w żaden sposób nie ograniczają się do wymienionych poniżej przykładowych procesów.

- Call routing
- Weryfikacja tożsamości
- Umawianie i przekładanie wizyt
- Potwierdzanie obecności na wizycie
- Informowanie o ofercie
- Badanie satysfakcji
- Rozwiązywanie problemów technicznych
- Zamawianie produktów lub usług
- Sprawdzanie statusów
- Płatności kartą
- Miękka windykacja
- Zgłaszanie szkód i awarii
- Masowe informowanie o awariach
- Informacje o koncie użytkownika
- Wstępne badanie zdolności kredytowej
- Przyjmowanie reklamacji i rejestrowanie zwrotów

Wcześniej realizowane projekty B+R

Jednym z założeń realizowanej do tej pory strategii rozwoju Voicetel było wdrażanie technologii Brilliance w nowych produktach i projektach partnerów, dzięki którym pozyskana zostanie głęboka wiedza na temat zachowań użytkowników w różnych kontekstach komunikacji z botem. Robiąc to, Voicetel jednocześnie dążył do zapewnienia sobie reużywalnych komponentów dialogowych, które znajdą zastosowanie zarówno w komercyjnych projektach klientów instytucjonalnych, jak i w produktach pudełkowych Spółki, skierowanych do masowego klienta biznesowego.

Wśród dotychczasowych klientów i partnerów Voicetel należy wymienić m.in. tych, którzy - w oparciu o technologię Brilliance - budowali nowe produkty lub usługi, wykorzystując automatyczny kanał komunikacji z klientami w ramach właściwych sobie procesów. Dzięki oraz przy okazji realizacji tych projektów, Spółka Voicetel Communications opracowała potężną bibliotekę elementów dialogowych, które zaczęły już znajdować zastosowanie zarówno we wdrożeniach inbound (np. obsługa zgłoszeń, kierowanie rozmów), jak i outbound (np. uzyskiwanie deklaracji, potwierdzanie zainteresowania, zasięganie informacji).

Realizacja i testy projektów B+R pozwoliły także na zbadanie i kategoryzację wzorców zachowań klientów w zdefiniowanych procesach, co znalazło bezpośrednie przełożenie na budowę algorytmów kluczowej technologii Spółki - Brilliance, a także na konfigurację technicznej platformy świadczenia usług dialogowych - Esense.

Na dzień dzisiejszy Voicetel zawiesił lub zakończył swój udział w opisywanych projektach B+R, ponieważ zgromadzone do tej pory zasoby wiedzy i oprogramowania uznano za wystarczające do realizacji kolejnych milestone zaplanowanej strategii rozwojowej.



Postęp realizacji strategii rozwoju Spółki

Istotne dokonania i niepowodzenia Emitenta w raportowanym okresie oraz najważniejsze czynniki i zdarzenia mające wpływ na osiągnięte wyniki

W raportowanym kwartale Voicetel zrealizował szereg działań, mających na celu dalsze wypełnianie założonej strategii rozwoju produktów i przedsiębiorstwa.



Zakończenie projektów B+R

W II kwartale 2019 r. prace nad wcześniej realizowanymi projektami B+R partnerów posiadały status zakończonych lub zawieszonych, co bezpośrednio przełożyło się na poziomy osiąganych przychodów oraz ponoszonych nakładów. Spółka dokonała w niektórych przypadkach odkupu praw własności intelektualnej i prawnej, rozważa również podobną ewentualność w przypadku innych, wybranych kontrahentów. Dzięki odkupieniu wyżej wymienionych praw, Voicetel Communications osiągnie pełną niezależność w zakresie licencjonowania i wykorzystywania powstałych rezultatów wyżej wymienionych projektów B+R.

Rozbudowa sieci klientów

W raportowanym okresie Voicetel rozpoczął prowadzenie rozmów handlowych z dwudziestoma nowymi Klientami z branż finansowej, ISP/TV, call center, ubezpieczeniowej, turystycznej, assistance, logistycznej i medialnej - znaczną część z nich przekuwając na realizowane projekty obsługi automatycznej lub kontynuując ofertowanie w ramach oficjalnych postępowań wyboru dostawcy. Natomiast w ramach współpracy z organizatorem eventu Customer Care Festival, Voicetel w rekordowo krótkim czasie przygotował bota, który głosem Dialli potwierdzał obecność poszczególnych uczestników na tym wydarzeniu.

Rozwój oprogramowania Voice Intelligence Suite

Voicetel kontynuuje rozwój narzędzi umożliwiających zwiększenie efektywności swoich zespołów w wytwarzaniu, modyfikowaniu i nadzorowaniu gotowych rozwiązań dialogowych przez swoje zasoby, konfigurując także wybrane funkcjonalności w suitach dla Klientów.

Wszystkie raportowane dotychczas prace nad Diallą Core™ zostały włączone w zakres projektu VIS i będą rozwijane zgodnie z harmonogramem realizacji tego przedsięwzięcia.

Rozwój platformy lx3™

Podjęte w poprzednim kwartale wspólnie z firmą Altar działania zaowocowały udostępnieniem pierwszej produkcyjnej wersji platformy telekomunikacyjnej lx3™. W ramach platformy uruchomiono na dużą skalę rozwiązanie dialogowe do miękkiej windykacji dla jednej z instytucji finansowych, a także procesy prewalidacyjne i preselekcyjne. Uruchomienie wymienionych procesów na nowej platformie zwiększyło blisko trzykrotnie efektywność biznesową systemów dialogowych.

Konsolidacja produktów outboundowych

Spółka podjęła decyzję o zmianie sposobu komunikowania się z rynkiem w zakresie rozwiązań outboundowych. Zamiast poszczególnych botów o określonych, rozdzielnych kompetencjach w ofercie Voicetel pojawił się Vee™ - strategia produktowa uwzględniająca zarówno oferowanie customowych rozwiązań outbound, jak i udostępnienie konfiguratora zunifikowanych kampanii wychodzących.

Udział w Customer Care Festival

27 i 28 maja mieliśmy przyjemność zaprezentować się wraz z naszym partnerem - firmą Altar - na konferencji Customer Care Festival 2019. Było to wydarzenie dedykowane branży customer care. W trakcie dwóch dni wzięliśmy udział w niezwykle ciekawych prezentacjach, spotkaniach i networkingu w gronie 400 najlepszych specjalistów od obsługi klienta w kanałach zdalnych.

Podczas festiwalu swoją premierę miał także nowy brand stworzony przez Voicetel - UNF**K BOTS. Jego ideą jest szerzenie odpowiedzialności za branżę Conversational AI, której czujemy się współautorami w Polsce.

Istotne zdarzenia po dacie bilansowej

Po zamknięciu II kw. 2019 r. a przed dniem publikacji niniejszego raportu Spółka z sukcesem zakończyła testy rozwiązania do miękkiej windykacji u kolejnego klienta z branży ubezpieczeniowej i obecnie jest w procesie podpisywania umowy na świadczenie usług. Również z sukcesem przebiegły testy rozwiązania do call steering w firmie z branży spedycyjnej, co poskutkowało przejściem do fazy produkcyjnej – a docelowo pozwala na kontynuowanie negocjacji z klientem na temat kolejnego projektu, o bardzo dużym wolumenie ruchu. Z dwoma nowymi klientami (z branży medycznej oraz e-commerce) ukończono fazę negocjacji ofertowej i rozpoczęto proces negocjowania warunków umów. U jednego z klientów z sektora bankowego znacząco poszerzono skalę i wolumen obsługiwanego ruchu w kampaniach outbound, dotyczących miękkiej windykacji.

Po dacie bilansowej do Spółki zgłosiło się z zapytaniami ofertowymi 11 nowych klientów. Zasoby rozwojowe Voicetel skupiły się również na realizacji projektów wpisanych w bieżącą strategię rozwoju – w szczególności produkty Vee oraz Voice Intelligence Suite. Również po dacie bilansowej Spółka rozpoczęła działania mogące poskutkować kontynuowaniem prac nad tymi produktami, jak również nad wcześniej anonsowanym produktem Dialla – w odrębnych, zależnych od Voicetel podmiotach. Rozważane jest także przeniesienie zasobów Voicetel, dedykowanych rozwojowi i świadczeniu usług w modelu Custom Development – także do odrębnego podmiotu zależnego. Spółka nie wyklucza pozyskania finansowania dla powołanych spółek celowych na dalszy rozwój od inwestorów z rynku prywatnego.



Informacja dotycząca prognoz wyników

Spółka nie publikowała prognoz finansowych.





Corporate Governance i Rynek Kapitałowy

Informacje na temat sprawozdań
i raportów, działalności organów
spółki i relacji z rynkiem
kapitałowym.

Zamknięcie roku 2018

Przygotowaniom do zamknięcia roku obrachunkowego towarzyszyły komplikacje, co skutkowało opóźnieniem w publikacji raportu rocznego. Ze względu na niedotrzymanie terminu zakończenia badania sprawozdania finansowego, Spółka zmuszona była rozwiązać umowę z dotychczasowym audytorem. W dniu 29. maja 2019 r. Rada Nadzorcza dokonała wyboru nowego, niezależnego biegłego rewidenta, który zakończył badanie dnia 15. czerwca 2019 r. wydając opinię bez zastrzeżeń.

Nałożenie kary za niedotrzymanie terminu publikacji raportu rocznego

Z uwagi na zmianę biegłego, Spółka nie była w stanie dotrzymać terminu publikacji raportu wyznaczonego przez regulamin ASO (31. maja 2019 r.) W reakcji na to, GPW uchwałą 583/2019 nałożyła na Spółkę karę w wysokości 10.000 zł. Pomimo złożenia odwołania wraz ze szczegółowymi wyjaśnieniami zaistniałej sytuacji, GPW podtrzymała swoją decyzję. Dnia 13. sierpnia 2019 r. Spółka przekazała całą kwotę na rzecz wybranej przez siebie organizacji pożytku publicznego. Doceniając wkład i zaangażowanie Stowarzyszenia Inwestorów Indywidualnych w krzewienie wiedzy na temat rynku kapitałowego i budowy indywidualnego akcjonariatu zdecydowaliśmy się wesprzeć właśnie tę organizację.

Zwyczajne Walne Zgromadzenie

Opóźnienia w publikacji raportu rocznego skutkowały również przesunięciem terminu odbycia Zwyczajnego Walnego Zgromadzenia Akcjonariuszy Spółki - na dzień 15. lipca 2019 r. W toku obrad podjęto uchwały o zatwierdzeniu sprawozdania finansowego i sprawozdania z działalności, udzieleniu absolutorium członkom organów spółki oraz przeznaczeniu całego zysku na dalszy rozwój Spółki.

Zmiany w organach Spółki

Zgodnie z porządkiem obrad ZWZA dokonano zmian w składzie Zarządu oraz Rady Nadzorczej Spółki. Na kolejną kadencję do Zarządu powołany został dotychczasowy Prezes - Dawid Wójcicki. Dotychczasowy Wiceprezes - Krzysztof Płachta - objął stanowisko Przewodniczącego Rady Nadzorczej w miejsce Jakuba Płachty. Ponadto, dr Grzegorz Wapińskiego zastąpiła dr Anna Golec, CFA, która pełnić będzie funkcję Wiceprzewodniczącej Rady Nadzorczej.

Zawieszenie obrotu akcjami

W związku z niedotrzymaniem terminu publikacji raportu rocznego, w dniu 3. czerwca 2019 r. GPW podjęła uchwałą nr 470/2019 o zawie-

szeniu obrotu akcjami Spółki. Pomimo przekazania raportu rocznego w dniu 15. czerwca 2019 r., GPW podjęła kolejną uchwałą nr 549/2019 z dnia 18. czerwca 2019 r. - utrzymując zawieszenie obrotu, zwracając się do Spółki o dodatkowe wyjaśnienia dotyczące m.in.: okoliczności zmiany biegłego rewidenta, działań mających na celu doprowadzenie do sprostowania przez East Value Research niezetelnych informacji oraz stosunków gospodarczych z wybranymi kontrahentami Spółki. Na dzień publikacji niniejszego raportu nadal trwa wymiana korespondencji z GPW, mająca na celu wznowienie obrotu. Pragniemy podkreślić, że Spółka ze swojej strony dokłada wszelkich starań, aby na bieżąco udzielać GPW niezbędnych wyjaśnień.

Chronologia korespondencji z GPW

03.06.2019	Decyzja GPW o zawieszeniu obrotu akcjami Voicetel w związku z niedotrzymaniem terminu publikacji raportu
15.06.2019	Publikacja raportu rocznego przez Voicetel
18.06.2019	Decyzja GPW o dalszym zawieszeniu obrotu akcjami Voicetel
19.06.2019	Pismo GPW z prośbą o udzielenie wyjaśnień
21.06.2019	Odpowiedź Voicetel z wyjaśnieniami dla GPW
21.06.2019	Nałożenie przez GPW kary za nieterminową publikację raportu rocznego
24.06.2019	Pismo GPW z prośbą o uszczegółowienie informacji oraz dodatkowe wyjaśnienia
25.06.2019	Odpowiedź Voicetel z wyjaśnieniami dla GPW
28.06.2019	Pismo GPW z prośbą o kolejne wyjaśnienia
01.07.2019	Odpowiedź Voicetel z wyjaśnieniami dla GPW
05.07.2019	Wniosek Voicetel o ponowne rozpatrzenie sprawy dotyczącej nałożenia kary
02.08.2019	Pismo GPW z decyzją o utrzymaniu nałożonej kary finansowej
12.08.2019	E-mail od GPW z informacją o „przygotowaniu i przekazaniu do wysłania pisma z żądaniem udzielenia informacji, wyjaśnień oraz przekazania dokumentów, o którym mowa w art. 68b ust. 3 ustawy o ofercie publicznej (...). Żądanie określone jest w treści pisma, które zostanie przekazane Spółce drogą pocztową, listem poleconym”

Na moment przygotowywania niniejszego raportu, Spółka nie otrzymała od GPW pisma, o którym mowa w ostatniej wiadomości.

O statusie sprawy Spółka będzie raportowała w miarę napływu nowych informacji.



Kwartalne skrótone sprawozdanie finansowe

Informacje o zasadach przyjętych przy sporządzaniu raportu, w tym informacje o zmianach stosowanych zasad (polityki) rachunkowości

Niniejsze Sprawozdanie Finansowe obejmuje okres od 01.04.2019 r. do 30.06.2019 r. oraz analogiczny okres roku poprzedniego. Jednostka sporządza rachunek zysków i strat w wariacie porównawczym, przy założeniu, że Spółka będzie kontynuować swoją działalność, nie zamierza oraz nie musi zaprzestać działalności lub znacząco zmniejszyć jej zakresu.



Zasady rachunkowości

Sprawozdanie finansowe zostało sporządzone zgodnie z wymogami Ustawy z dnia 29 września 1994 roku o rachunkowości.

W sprawozdaniu finansowym jednostka wykazuje zdarzenia gospodarcze zgodnie z ich treścią ekonomiczną.

Wynik finansowy za dany kwartał roku obrotowego obejmuje wszystkie osiągnięte i przypadające na jej rzecz przychody oraz związane z tymi przychodami koszty, zgodnie z zasadami memoriału, współmierności przychodów i kosztów oraz ostrożnej wyceny.

Wartości niematerialne i prawne wycenia się według cen nabycia lub kosztów wytworzenia dla kosztów prac rozwojowych, pomniejszonych o skumulowane odpisy umorzeniowe oraz o odpisy z tytułu trwałej utraty wartości.

Środki trwałe są wyceniane w cenie nabycia lub koszcie wytworzenia po aktualizacji wyceny składników majątku pomniejszonych o skumulowane odpisy umorzeniowe oraz dokonane odpisy aktualizujące ich wartość.

Środki trwałe w budowie wycenia się w wysokości ogółu kosztów pozostających w bezpośrednim związku z ich nabyciem lub wytworzeniem, pomniejszonych o odpisy z tytułu trwałej utraty wartości.

Należności wycenia się w kwocie wymaganej zapłaty, z zachowaniem zasady ostrożnej wyceny (po pomniejszeniu o odpisy aktualizujące).

Środki pieniężne w walucie polskiej wykazuje się w wartości nominalnej.

Kapitały (fundusze własne) ujmuje się w księgach rachunkowych w wartości nominalnej według ich rodzajów i zasad określonych przepisami prawa, statutu lub umowy Spółki.

Kapitał zakładowy wykazuje się w wysokości określonej w umowie lub statucie i wpisanej w Krajowym Rejestrze Sądowym.

Spółka tworzy rezerwy i ustala aktywa z tytułu

odroczonego podatku dochodowego. Rezerwy zawiązywane są ponadto w przypadku istnienia pewnych lub o dużym stopniu prawdopodobieństwa przyszłe zobowiązania, których kwotę można w sposób wiarygodny oszacować, a w szczególności na straty z transakcji gospodarczych w toku, w tym z tytułu udzielonych gwarancji, poręczeń, operacji kredytowych, skutków toczącego się postępowania sądowego lub przed organami administracji skarbowej.

Zobowiązania zostały wycenione na dzień bilansowy w kwocie wymagalnej zapłaty.

Czynne rozliczenia międzyokresowe kosztów dokonywane są w odniesieniu do poniesionych kosztów dotyczących przyszłych okresów sprawozdawczych, w szczególności związanych z pracami rozwojowymi.

Bierne rozliczenia międzyokresowe kosztów dokonywane są w wysokości prawdopodobnych zobowiązań przypadających na bieżący okres sprawozdawczy, wynikających w szczególności:

- ze świadczeń wykonanych na rzecz jednostki przez kontrahentów jednostki, gdy kwotę zobowiązania można oszacować w sposób wiarygodny,

- z obowiązku wykonania, związanych z bieżącą działalnością, przyszłych świadczeń wobec nieznanych osób, których kwotę można oszacować, mimo że data powstania zobowiązania nie jest jeszcze znana, w tym z tytułu napraw gwarancyjnych i rękojmi za sprzedane produkty długotrwałego użytku.

Wybrane dane finansowe obejmują najważniejsze pozycje z bilansu na dzień 30.06.2019 r. oraz rachunku zysków i strat za okresy od 01.04.2019 r. do 30.06.2019 r. oraz 01.01.2019 r. do 30.06.2019 r.

Porównywalne dane bilansowe prezentowane są na dzień 30.06.2018 r. oraz za okresy od 01.04.2018 r. do 30.06.2018 r. i od 01.01.2018 r. do 30.06.2018 r.

Raport kwartalny Voicetel Communications S.A. za II kwartał 2019 roku nie podlegał badaniu ani przeglądowi przez podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych.

Bilans Emitenta - Aktywa (w złotych)*

Bilans - Aktywa		Na dzień 30.06.2019	Na dzień 30.06.2018
A.	AKTYWA TRWAŁE (I+II+III+IV)	51 346 073,26	33 185 837,27
I.	Wartości Niematerialne i Prawne (1+2+3+4)	2 808 758,64	3 611 308,82
1.	Koszty zakończonych prac rozwojowych	2 802 063,75	3 602 653,47
2.	Wartość firmy	0,00	0,00
3.	Inne wartości niematerialne i prawne	6 694,89	8 655,35
4.	Zaliczki na wartości niematerialne i prawne	0,00	0,00
II.	Rzeczowe aktywa trwałe (1+2+3)	26 296,88	24 911,97
1.	Środki trwałe	26 296,88	24 911,97
	a) grunty (w tym prawo użytkowania wieczystego gruntu)	0,00	0,00
	b) budynki, lokale i obiekty inżynierii lądowej i wodnej	0,00	0,00
	c) urządzenia techniczne i maszyny	11 570,18	5 597,54
	d) środki transportu	0,00	0,00
	e) inne środki trwałe	14 726,70	19 314,43
2.	Środki trwałe w budowie	0,00	0,00
3.	Zaliczki na środki trwałe w budowie	0,00	0,00
III.	Należności długoterminowe (1+2)	0,00	0,00
1.	Od jednostek powiązanych	0,00	0,00
2.	Od pozost.jedn., w których jedn.posiada zaangaż.w kapitale	0,00	0,00
3.	Od pozostałych jednostek	0,00	0,00
IV.	Inwestycje długoterminowe (1+2+3+4)	0,00	0,00
1.	Nieruchomości	0,00	0,00
2.	Wartości Niematerialne i Prawne	0,00	0,00
3.	Długoterminowe aktywa finansowe	0,00	0,00
	a) w jednostkach powiązanych	0,00	0,00
	- udziały lub akcje	0,00	0,00
	- inne papiery wartościowe	0,00	0,00
	- udzielone pożyczki	0,00	0,00
	- inne długoterminowe aktywa finansowe	0,00	0,00
	b) w pozost.jedn., w których jedn.posiada zaangażowanie w kapitale	0,00	0,00
	- udziały lub akcje	0,00	0,00
	- inne papiery wartościowe	0,00	0,00
	- udzielone pożyczki	0,00	0,00
	- inne długoterminowe aktywa finansowe	0,00	0,00
	c) w pozostałych jednostkach	0,00	0,00
	- udziały lub akcje	0,00	0,00
	- inne papiery wartościowe	0,00	0,00
	- udzielone pożyczki	0,00	0,00
	- inne długoterminowe aktywa finansowe	0,00	0,00
4.	Inne inwestycje długoterminowe	0,00	0,00
V.	Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe (1+2)	48 511 017,74	29 549 616,48
1.	Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	849 226,00	382 764,79
2.	Inne rozliczenia międzyokresowe	47 661 791,74	29 166 851,69
B.	AKTYWA OBROTOWE (I+II+III+IV)	1 066 159,24	8 129 348,56
I.	Zapasy (1+2+3+4+5)	17 474,15	7 622,85
1.	Materiały	0,00	0,00
2.	Półprodukty i produkty w toku	0,00	0,00
3.	Produkty gotowe	0,00	0,00
4.	Towary	0,00	0,00
5.	Zaliczki na poczet dostaw	17 474,15	7 622,85
II.	Należności krótkoterminowe (1+2)	945 156,34	6 781 894,39
1.	Należności od jednostek powiązanych	0,00	0,00
	a) z tytułu dostaw i usług, o okresie spłaty:	0,00	0,00
	- do 12 miesięcy	0,00	0,00
	- powyżej 12 miesięcy	0,00	0,00
	b) inne	0,00	0,00
2.	Należn.od j.pozost.,w których jedn.posiada zaangaż	0,00	0,00
	a) z tytułu dostaw i usług, o okresie spłaty:	0,00	0,00
	- do 12 miesięcy	0,00	0,00
	- powyżej 12 miesięcy	0,00	0,00
	b) inne	0,00	0,00
3.	Należności od pozostałych jednostek	945 156,34	6 781 894,39
	a) z tytułu dostaw i usług, o okresie spłaty:	537 680,54	3 603 137,09
	- do 12 miesięcy	537 680,54	3 603 137,09
	- powyżej 12 miesięcy	0,00	0,00
	b) z tytułu podatków, dotacji, ceł, ubezpieczeń społecznych i zdrowotnych oraz innych świadczeń	231 483,05	3 064 897,66
	c) inne	175 992,75	113 859,64
	d) dochodzone na drodze sądowej	0,00	0,00
III.	Inwestycje krótkoterminowe (1+2)	98 986,87	1 334 949,02
1.	Krótkoterminowe aktywa finansowe	98 986,87	1 334 949,02
	a) w jednostkach powiązanych	0,00	0,00
	- udziały lub akcje	0,00	0,00
	- inne papiery wartościowe	0,00	0,00
	- udzielone pożyczki	0,00	0,00
	- inne krótkoterminowe aktywa finansowe	0,00	0,00
	b) w pozostałych jednostkach	0,00	706 855,91
	- udziały lub akcje	0,00	0,00
	- inne papiery wartościowe	0,00	706 855,91
	- udzielone pożyczki	0,00	0,00
	- inne krótkoterminowe aktywa finansowe	0,00	0,00
	c) środki pieniężne i inne aktywa pieniężne	98 986,87	628 093,11
	- środki pieniężne w kasie i na rachunkach	98 986,87	628 093,11
	- inne środki pieniężne	0,00	0,00
	- inne aktywa pieniężne	0,00	0,00
2.	Inne inwestycje krótkoterminowe	0,00	0,00
IV.	Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	4 541,88	4 882,30
C.	NALEŻNE WPLATY NA KAPITAŁ PODSTAWOWY	0,00	0,00
D.	UDZIAŁY (AKCJE WŁASNE)	0,00	0,00
	Suma aktywów (A+B)	52 412 232,50	41 315 185,83

* przekształcone dane porównawcze

Bilans Emitenta - Pasywa (w złotych)*

Bilans - Pasywa		Na dzień 30.06.2019	Na dzień 30.06.2018
A.	KAPITAŁ (FUNDUSZ) WŁASNY (I-X)	32 911 830,30	25 905 841,05
I.	Kapitał (fundusz) podstawowy	112 001,00	112 001,00
II.	Kapitał (fundusz) zapasowy, w tym	17 132 903,02	7 786 703,08
	- nadwyżka wartości sprzedaży (wartości emisyjnej) nad wartością nominalną udziałów (akcji)	906 500,00	906 500,00
III.	Kapitał (fundusz) z aktualizacji wyceny	0,00	0,00
	- z tytułu aktualizacji wartości godziwej	0,00	0,00
IV.	Pozostałe kapitały (fundusze) rezerwowe	0,00	0,00
	- tworzone zgodnie z umową (statutem) spółki	0,00	0,00
	- na udziały (akcje) własne	0,00	0,00
V.	Zysk (strata) z lat ubiegłych	14 062 970,66	9 304 199,28
VI.	Zysk (strata) netto	1 603 955,62	8 702 937,69
VII.	Odpisy z zysku netto w ciągu roku obrotowego (-)	0,00	0,00
VIII.	Kapitał (fundusz) własny zgodnie z art. 36 ust. 3 ustawy	0,00	0,00
B.	ZOBOWIĄZANIA I REZERWY NA ZOBOWIĄZANIA (I+II+III+IV)	19 500 402,20	15 409 344,78
I.	Rezerwy na zobowiązania (1+2+3)	10 530 075,90	6 185 255,55
1.	Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	9 554 813,00	6 177 255,55
2.	Rezerwa na świadczenie emerytalne i podobne	0,00	0,00
	- długoterminowa	0,00	0,00
	- krótkoterminowa	0,00	0,00
3.	Pozostałe rezerwy	975 262,90	8 000,00
	- długoterminowe	856 368,50	0,00
	- krótkoterminowe	118 894,40	8 000,00
II.	Zobowiązania długoterminowe (1+2)	4 620 696,89	2 431 438,38
1.	Wobec jednostek powiązanych	4 620 696,89	2 431 438,38
2.	Wobec pozostałych jednostek, w których jednostka posiada zaangażowanie w kapitale	0,00	0,00
3.	Wobec pozostałych jednostek	0,00	0,00
	a) kredyty i pożyczki	0,00	0,00
	b) z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	0,00	0,00
	c) inne zobowiązania finansowe	0,00	0,00
	d) zobowiązania wekslowe	0,00	0,00
	e) inne	0,00	0,00
III.	Zobowiązania krótkoterminowe (1+2+3)	4 305 069,41	6 792 650,85
1.	Wobec jednostek powiązanych	3 896 652,50	3 713 301,43
	a) z tytułu dostaw i usług, o okresie wymagalności:	0,00	0,00
	- do 12 miesięcy	0,00	0,00
	- powyżej 12 miesięcy	0,00	0,00
	b) inne	3 896 652,50	3 713 301,43
2.	Wobec pozostałych jednostek, w których jednostka posiada zaangażowanie w kapitale	0,00	0,00
	a) z tytułu dostaw i usług, o okresie wymagalności:	0,00	0,00
	- do 12 miesięcy	0,00	0,00
	- powyżej 12 miesięcy	0,00	0,00
	b) inne	0,00	0,00
3.	Wobec pozostałych jednostek	408 416,91	3 079 349,42
	a) kredyty i pożyczki	0,00	435 044,84
	b) z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	0,00	0,00
	c) inne zobowiązania finansowe	0,00	0,00
	d) z tytułu dostaw i usług, o okresie wymagalności:	322 008,86	903 030,81
	- do 12 miesięcy	322 008,86	903 030,81
	- powyżej 12 miesięcy	0,00	0,00
	e) zaliczki otrzymane na dostawy	0,00	0,00
	f) zobowiązania wekslowe	0,00	0,00
	g) z tytułu podatków, ceł, ubezpieczeń i innych świadczeń	86 408,05	1 657 528,04
	h) z tytułu wynagrodzeń	0,00	82 973,88
	i) inne	0,00	771,85
4.	Fundusze specjalne	0,00	0,00
IV.	Rozliczenia międzyokresowe (1+2)	44 560,00	0,00
1.	Ujemna wartość firmy	0,00	0,00
2.	Inne rozliczenia międzyokresowe	44 560,00	0,00
	- długoterminowe	0,00	0,00
	- krótkoterminowe	44 560,00	0,00
Suma pasywów (A+B)		52 412 232,50	41 315 185,83

* przekształcone dane porównawcze

Rachunek zysków i strat Emitenta (w złotych)*

Rachunek Zysków i Strat		Dane za okres I-VI 2019 (I-IIQ)	Dane za okres I-VI 2018 (I-IIQ)	Dane za okres IV-VI 2019 (IIQ)	Dane za okres IV-VI 2018 (IIQ)
A.	Przychody ze sprzedaży i zrównane z nimi (I+II+III+IV)	5 777 685,63	11 899 500,00	104 645,78	7 006 500,00
	- od jednostek powiązanych	0,00	0,00	0,00	0,00
I.	Przychody netto ze sprzedaży produktów	5 777 685,63	11 899 500,00	104 645,78	7 006 500,00
II.	Zmiana stanu produktów (zwiększenie +; zmniejszenie -)	0,00	0,00	0,00	0,00
III.	Koszt wytworzenia produktów na własne potrzeby jednostki	0,00	0,00	0,00	0,00
IV.	Przychody netto ze sprzedaży towarów i materiałów	0,00	0,00	0,00	0,00
B.	Koszty działalności operacyjnej (I+II+III+IV+V+VI+VII+VIII)	946 412,66	1 040 413,47	418 111,35	478 119,71
I.	Amortyzacja	405 897,33	413 503,06	203 101,08	204 756,44
II.	Zużycie materiałów i energii	19 749,16	49 607,38	9 357,65	16 450,28
III.	Usługi obce	338 903,02	475 439,09	198 126,43	204 614,42
IV.	Podatki i opłaty	1 036,34	20 743,64	548,84	3 110,00
	- w tym podatek akcyzowy	0,00	0,00	0,00	0,00
V.	Wynagrodzenia	108 238,91	34 314,31	-34 848,38	19 180,47
VI.	Ubezpieczenia społeczne i inne świadczenia	28 287,05	15 454,05	16 933,22	9 608,83
	- emerytalne	0,00	0,00	0,00	0,00
VII.	Pozostałe koszty rodzajowe	44 300,85	31 351,94	24 892,51	20 399,27
VIII.	Wartość sprzedanych towarów i materiałów	0,00	0,00	0,00	0,00
C.	Zysk/Strata ze sprzedaży (A-B)	4 831 272,97	10 859 086,53	-313 465,57	6 528 380,29
D.	Pozostałe przychody operacyjne (I+II+III)	14 478,58	36,15	14 447,26	-49,95
I.	Zysk z tytułu rozchodu niefinansowych aktywów trwałych	0,00	0,00	0,00	0,00
II.	Dotacje	0,00	0,00	0,00	0,00
III.	Aktualizacja wartości aktywów niefinansowych	0,00	0,00	0,00	0,00
IV.	Inne przychody operacyjne	14 478,58	36,15	14 447,26	-49,95
E.	Pozostałe koszty operacyjne (I+II+III)	2 203 222,62	8 313,78	2 163 753,09	6 180,65
I.	Strata ze zbycia niefinansowych aktywów trwałych	0,00	0,00	0,00	0,00
II.	Aktualizacja wartości aktywów niefinansowych	2 180 750,43	0,00	2 180 750,43	0,00
III.	Inne koszty operacyjne	22 472,19	8 313,78	-16 997,34	6 180,65
F.	Zysk/Strata z działalności operacyjnej (C+D-E)	2 642 528,93	10 850 808,90	-2 462 771,40	6 522 149,69
G.	Przychody finansowe (I+II+III+IV+V)	19 278,37	14 730,16	11 913,51	7 395,51
I.	Dywidendy i udziały w zyskach, w tym:	0,00	0,00	0,00	0,00
	a) od jednostek powiązanych	0,00	0,00	0,00	0,00
	- w których jednostka posiada zaangażowanie w kapitale	0,00	0,00	0,00	0,00
	b) od jednostek pozostałych, w tym:	0,00	0,00	0,00	0,00
	- w których jednostka posiada zaangażowanie w kapitale	0,00	0,00	0,00	0,00
II.	Odsetki, w tym:	19 278,35	14 730,16	11 932,98	7 395,51
	- od jednostek powiązanych	0,00	0,00	0,00	0,00
III.	Zysk z tytułu rozchodu aktywów finansowych, w tym:	0,00	0,00	0,00	0,00
	- w jednostkach powiązanych	0,00	0,00	0,00	0,00
IV.	Aktualizacja wartości aktywów finansowych	0,00	0,00	0,00	0,00
V.	Inne	0,02	0,00	-19,47	0,00
H.	Koszty finansowe (I+II+III+IV)	206 321,68	141 930,84	114 917,71	84 887,23
I.	Odsetki, w tym:	191 568,79	141 304,92	100 164,82	84 493,85
	- dla jednostek powiązanych	190 410,72	120 698,70	99 027,40	120 698,70
II.	Strata z tytułu rozchodu aktywów finansowych, w tym:	0,00	0,00	0,00	0,00
	- w jednostkach powiązanych	0,00	0,00	0,00	0,00
III.	Aktualizacja wartości aktywów finansowych	14 772,36	0,00	14 772,36	0,00
IV.	Inne	-19,47	625,92	-19,47	393,38
I.	Zysk/Strata brutto (I+/-J)	2 455 485,62	10 723 608,22	-2 565 775,60	6 444 657,97
J.	Podatek dochodowy	851 530,00	2 020 670,53	-142 659,00	1 209 031,03
K.	Pozostałe obowiązkowe zmniejszenia zysku (zwiększenia straty)	0,00	0,00	0,00	0,00
L.	Zysk/Strata netto (K-L-M)	1 603 955,62	8 702 937,69	-2 423 116,60	5 235 626,94

* przekształcone dane porównawcze

Rachunek przepływów pieniężnych Emitenta (w złotych)*

Przepływy Finansowe (Za okres)		Dane za okres I-VI 2019 (I-IIQ)	Dane za okres I-VI 2018 (I-IIQ)	Dane za okres IV-VI 2019 (IIQ)	Dane za okres IV-VI 2018 (IIQ)
A.	PRZEPŁYWY ŚRODKÓW PIEN. Z DZIAŁALNOŚCI OPERACYJNEJ				
I.	Zysk (Strata) netto	1 603 955,62	8 702 937,69	-2 423 116,60	5 235 626,94
II.	Korekty razem:	3 784 645,81	2 061 579,77	2 546 869,45	1 145 838,92
	1. Amortyzacja	405 897,33	413 503,06	203 101,08	204 756,44
	2. Zyski (straty) z tytułu różnic kursowych	0,00	0,00	0,00	0,00
	3. Odsetki i udziały w zyskach (dywidendy)	175 638,36	106 018,20	91 600,41	58 749,34
	4. Zysk (strata) z działalności inwestycyjnej	0,00	0,00	0,00	0,00
	5. Zmiana stanu rezerw	2 035 353,90	2 240 344,53	980 523,90	1 302 687,62
	6. Zmiana stanu zapasów	-281,30	-7 622,85	-281,30	13 421,15
	7. Zmiana stanu należności	3 328 311,01	-2 341 768,14	1 282 895,79	-1 448 362,73
	8. Zmiana stanu zobowiązań krótkoterminowych, z wyjątkiem pożyczek i kredytów	-2 118 105,57	1 880 490,72	89 127,63	1 237 794,87
	9. Zmiana stanu rozliczeń międzyokresowych	-56 940,28	-229 385,75	-114 870,42	-223 207,77
	10. Inne korekty	14 772,36	0,00	14 772,36	0,00
III.	Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej (I+/-II)	5 388 601,43	10 764 517,46	123 752,85	6 381 465,86
B.	PRZEPŁYWY ŚRODKÓW PIEN. Z DZIAŁALNOŚCI INWESTYCYJNEJ			0,00	0,00
I.	Wpływy	0,00	0,00	0,00	0,00
	1. Zbycie wartości niematerialnych i prawnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	0,00	0,00	0,00	0,00
	2. Zbycie inwestycji w nieruchomości oraz wartości niematerialne i prawne	0,00	0,00	0,00	0,00
	3. Z aktywów finansowych, w tym:	0,00	0,00	0,00	0,00
	a) w jednostkach powiązanych	0,00	0,00	0,00	0,00
	b) w pozostałych jednostkach	0,00	0,00	0,00	0,00
	- zbycie aktywów finansowych	0,00	0,00	0,00	0,00
	- dywidendy i udziały w zyskach	0,00	0,00	0,00	0,00
	- spłata udzielonych pożyczek długoterminowych	0,00	0,00	0,00	0,00
	- odsetki	0,00	0,00	0,00	0,00
	- inne wpływy z aktywów finansowych	0,00	0,00	0,00	0,00
	4. Inne wpływy inwestycyjne	0,00	0,00	0,00	0,00
II.	Wydatki	6 124 199,19	12 483 800,85	439 205,80	7 189 792,20
	1. Nabycie wartości niematerialnych i prawnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	4 064,23	8 764,24	4 064,23	2 550,41
	2. Inwestycje w nieruchomości oraz wartości niematerialne i prawne	0,00	0,00	0,00	0,00
	3. Na aktywa finansowe, w tym:	0,00	0,00	0,00	0,00
	- nabycie aktywów finansowych	0,00	0,00	0,00	0,00
	- udzielone pożyczki długoterminowe	0,00	0,00	0,00	0,00
	4. Inne wydatki inwestycyjne	6 120 134,96	12 475 036,61	435 141,57	7 187 241,79
III.	Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej (I-II)	-6 124 199,19	-12 483 800,85	-439 205,80	-7 189 792,20
C.	PRZEPŁYWY ŚRODKÓW PIEN. Z DZIAŁALNOŚCI FINANSOWEJ			0,00	0,00
I.	Wpływy	981 415,58	2 399 950,34	403 813,33	999 950,34
	1. Wpływy netto z wydania udziałów (emisji akcji) i innych instrumentów kapitałowych oraz dopłat do kapitału	0,00	0,00	0,00	0,00
	2. Kredyty i pożyczki	981 415,58	2 399 950,34	403 813,33	999 950,34
	3. Emisja dłużnych papierów wartościowych	0,00	0,00	0,00	0,00
	4. Inne wpływy finansowe	0,00	0,00	0,00	0,00
II.	Wydatki	264 503,87	275 006,44	129 454,83	129 806,44
	1. Nabycie udziałów (akcji) własnych	0,00	0,00	0,00	0,00
	2. Dywidendy i inne wypłaty na rzecz właścicieli	0,00	0,00	0,00	0,00
	3. Inne, niż wypłaty na rzecz właścicieli wydatki z tytułu podziału zysku	0,00	0,00	0,00	0,00
	4. Spłaty kredytów i pożyczek	264 503,87	254 449,88	129 454,83	109 249,88
	5. Wykup dłużnych papierów wartościowych	0,00	0,00	0,00	0,00
	6. Z tytułu innych zobowiązań finansowych	0,00	0,00	0,00	0,00
	7. Płatności zobowiązań z tytułu umów leasingu finansowego	0,00	0,00	0,00	0,00
	8. Odsetki	0,00	20 556,56	0,00	20 556,56
	9. Inne wydatki finansowe	0,00	0,00	0,00	0,00
III.	Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej (I-II)	716 911,71	2 124 943,90	274 358,50	870 143,90
D.	PRZEPŁYWY PIENIĘŻNE NETTO RAZEM (A.III+/-B.III+/-C.III)	-18 686,05	405 660,51	-41 094,45	61 817,56
E.	BILANSOWA ZMIANA STANU ŚRODKÓW PIENIĘŻNYCH, W TYM	-18 686,05	405 660,51	-41 094,45	61 817,56
	- zmiana stanu środków pieniężnych z tytułu różnic kursowych	0,00	0,00	0,00	0,00
F.	Środki pieniężne na początek okresu	117 672,92	222 432,60	140 081,32	566 275,55
G.	Środki pieniężne na koniec okresu (F+/-D), w tym	98 986,87	628 093,11	98 986,87	628 093,11
	- o ograniczonej możliwości dysponowania	0,00	0,00	0,00	0,00
	suma kontrolna	0,00	0,00	0,00	0,00

* przekształcone dane porównawcze

Zestawienie zmian w kapitale własnym Emitenta (w złotych)*

Zestawienie zmian w kapitale własnym		Dane za okres I-VI 2019 (I-IIQ)	Dane za okres I-VI 2018 (I-IIQ)	Dane za okres IV-VI 2019 (IIQ)	Dane za okres IV-VI 2018 (IIQ)
I.	Stan kapitału własnego na początek okresu (BO)	31 307 874,68	17 202 903,36	35 334 946,90	20 670 214,11
	- zmiany przyjętych zasad (polityki) rachunkowości				
	- korekty błędów				
I.a.	Stan kapitału własnego na początek okresu (BO), po uwzględnieniu do danych porównywalnych	31 307 874,68	17 202 903,36	35 334 946,90	20 670 214,11
II.	Kapitał własny na koniec okresu (BZ)	32 911 830,30	25 905 841,05	32 911 830,30	25 905 841,05
III.	Kapitał własny, po uwzględnieniu proponowanego podziału zysku (pokrycia straty)	32 911 830,30	25 905 841,05	32 911 830,30	25 905 841,05

* przekształcone dane porównawcze

Komentarz do bieżącej sytuacji
finansowej

Wyjaśnienie przyczyn istotnych zmian
w kluczowych pozycjach rachunku
wyników oraz bilansu

Komentarz do bieżącej sytuacji finansowej

W bieżącym okresie sprawozdawczym zaobserwować można znaczące zmiany niektórych pozycji bilansu i rachunku wyników Spółki.

Pomimo wielu pojawiających się szans w otoczeniu rynkowym Spółki, w szczególności możliwości uczestniczenia w unikalnych projektach rozwojowych dotychczasowych partnerów, Spółka postanowiła skupić kluczowe zasoby wokół realizacji własnych celów strategicznych. W II kw. 2019 r. Spółka zakończyła lub zawiesiła realizację projektów z niektórymi kontrahentami (patrz str. 19) - w wyniku czego ograniczeniu uległa skala świadczonych usług B+R, a tym samym przychody ze sprzedaży oraz nakłady na zakup know-how i praw do wyników prac rozwojowych.


Zgodnie z informacjami zawartymi w raporcie rocznym za 2018 r., powyższe działania stanowią pierwszy etap realizacji nowej strategii Spółki, zakładającej koncentrację na kilku najbardziej perspektywicznych projektach (patrz str. 22). Oznaczać to będzie, że do czasu komercjalizacji nowych produktów i usług, przychody kształtować się będą na znacznie niższym poziomie niż w roku 2018. Spółka nadal planuje ponosić wydatki na działalność B+R, które zwiększą koszty bieżącej działalności, obniżając tym samym wynik finansowy. Ograniczeniu ulegną natomiast nakłady inwestycyjne w tym zakresie, zaliczane do długoterminowych rozliczeń międzyokresowych.

Znaczący wpływ na wynik finansowy Spółki w II kw. 2019 r. miały również odpisy aktualizacyjne, będące skutkiem:

- a. przedawnienia lub braku możliwości egzekucji części należności wobec Spółki - na łączną kwotę 756 tys. zł;
- b. zawiązania rezerwy 856 tys. zł w związku z trwającym postępowaniem, dotyczącym rozliczenia nadpłat i niedopłaty podatku CIT, wynikłych z korekty sprawozdań za lata

2013-2016, przeprowadzonej w r. 2017 oraz niezbędnych korekt w zakresie podatku odroczonego.

Warto zaznaczyć, że pomimo wygenerowania straty za II kw. 2019 r., przepływy z działalności operacyjnej za ten okres pozostają dodatnie.



**Informacja
na temat
aktywności
Emitenta
w zakresie
inicjatyw
nastawionych na
wprowadzenie
rozwiązań
innowacyjnych**

Innowacyjność i przełomowość rozwiązań dialogowych Voicetel wynika ze stałego dążenia Spółki do zapewnienia takiego środowiska komunikacji pomiędzy botami a użytkownikami, w której ci ostatni czują się i komunikują naturalnie i swobodnie.

Wszystkie podejmowane decyzje dotyczące strategii rozwoju produktów i technologii poparte zostały wielokrotnie realizowanymi testami - zarówno w warunkach laboratoryjnych, jak i rzeczywistych. Takie podejście pozwala stawiać, weryfikować i potwierdzać lub obalać tezy, dynamicznie dopasowując obrane strategie rozwoju do zweryfikowanych wyników prowadzonych testów.

Voicetel stale dąży do identyfikacji i weryfikacji biznesowej pojawiających się na rynku technologii, mających potencjalnie korzystny wpływ na środowisko komunikacji botów i ludzi, takich jak biometria głosowa, rozpoznawanie emocji czy płci.

Spółka nie ustaje także w rozwijaniu własnych innowacyjnych technologii, czego dowodem są stale rozwijane algorytmy wnioskowania Brilliance, a także zdefiniowana i opracowana tzw. inteligencja procesowa.

Za sukces rozwiązań dialogowych Voicetel (rozumiany jako efektywność biznesową i skuteczność komunikacyjną) odpowiada synergia trzech elementów: inteligencji biznesowej, dialogowej i procesowej.

Inteligencja biznesowa to kompozycja procesów z wykorzystaniem synergii pomiędzy działaniem bota a pracą agenta (w tym współdzielenie danych, integracja elementów lub fragmentów procesów; automatyzacja workflow, etc.);

Inteligencja dialogowa to sposób prowadzenia rozmowy z klientem tak, aby odczuwał on komfort bliski lub nawet wyższy, niż ten towarzyszący kontaktowi z żywym konsultantem (czyli nie komendy głosowe, a dialog);

Inteligencja procesowa to uwzględnienie zarówno w biznesowym, jak i dialogowym aspekcie procesu obsługi klienta tych infor-



Kontakt ze Spółką

Biuro Zarządu

Magdalena Wójcicka

Executive Assistant

magdalena.wojcicka@voicetel.pl

+48 609 006 323

Sekretariat

Agata Postrach

Office Manager

agata.postrach@voicetel.pl

+48 573 180 619

+48 58 344 3773

Administracja

Emilia Wajs

Administrative Manager

emilia.wajs@voicetel.pl

+48 882 019 164

Relacje Inwestorskie

Krzysztof Płachta

Chief Investor Relations Officer

krzysztof.plachta@voicetel.pl

+48 503 008 514

Kontakt dla mediów

Natalia Chruściel

Social Media Manager

natalia.chrusciel@voicetel.pl

+48 508 319 650

Paulina Zielińska

PR Manager

paulina.zielinska@voicetel.pl

+48 609 002 250

Social Media

Serwis korporacyjny

voicetel.pl

Facebook

facebook.com/voicetel

LinkedIn

linkedin.com/company/voicetelvoicetel

Twitter

twitter.com/voicetelvoicetel

YouTube

voicetel.tv

Instagram

instagram.com/voicetelcommunication

