



# IntelWISE

## SPRAWOZDANIE ZARZĄDU Z DZIAŁALNOŚCI

za rok kończący się 31 grudnia 2019 roku

**IntelWISE Spółka Akcyjna oraz Grupa Kapitałowa**

Za okres od dnia 01 01 2019 do 31 12 2019 r.

#1 na rynku dostawców  
AI-Chatbot dla  
przedsiębiorstw

Następna generacja technologii  
AI do inteligentnej  
automatyzacji procesów  
biznesowych



Warszawa, 17 maja 2020 roku

## **Spis treści**

<b>Podstawowe informacje o Spółce.</b>	<b>3</b>
<b>Historia Spółki.</b>	<b>3</b>
<b>Kapitał zakładowy.</b>	<b>4</b>
<b>Akcjonariat.</b>	<b>6</b>
<b>Rada Nadzorcza.</b>	<b>7</b>
<b>Zarząd.</b>	<b>8</b>
<b>Wynagrodzenie Autoryzowanego Doradcy.</b>	<b>8</b>
<b>Profil działalności.</b>	<b>8</b>
<b>Strategia rozwoju.</b>	<b>9</b>
<b>Informacje na temat jednostek wchodzących w skład grupy kapitałowej Emitenta.</b>	<b>9</b>
<b>Aktualna i przewidywana sytuacja finansowa Emitenta.</b>	<b>10</b>
<b>Stanowisko Zarządu odnośnie możliwości zrealizowania podanych do publicznej wiadomości prognoz wyników.</b>	<b>11</b>
<b>Najważniejsze wydarzenia jakie nastąpiły w roku obrotowym 2019.</b>	<b>11</b>
Projekty rozwojowe, uruchomienia usług	11
Voicebot dla windykacji wierzytelności	11
Usługi uruchamiania usług Asystenta Głosowego Google	12
Uruchomienie Platformy Omni-channel do Obsługi Klienta	13
Uruchomienie usługi analizy treści rozmów i sentymentu opartego o algorytmy Machine Learning	15
Wdrożenia i pozyskani ważniejsi klienci	16
InteliWISE w renomowanym raporcie globalnych analityków Forrester Research	19
Uruchomienie nowego serwisu internetowego	20
Publikacje	22
<b>Istotne zdarzenia po dacie bilansu.</b>	<b>24</b>
<b>Wykorzystanie kapitałów zewnętrznych, kredyty inwestycyjne, kredyty bieżące.</b>	<b>24</b>
<b>Podstawowe ryzyka i zagrożenia.</b>	<b>24</b>
<b>Informacje o ważniejszych osiągnięciach w dziedzinie badań i rozwoju.</b>	<b>25</b>
<b>Informacje o nabyciu akcji własnych.</b>	<b>27</b>
<b>Informacje o oddziałach i zakładach Spółki.</b>	<b>27</b>
<b>Informacje o zatrudnieniu w Spółce.</b>	<b>27</b>
<b>Dane dotyczące umowy z podmiotem uprawnionym do badania rocznego jednostkowego sprawozdania finansowego.</b>	<b>27</b>
<b>Informacja o postępowaniach sądowych.</b>	<b>27</b>
<b>Ocena zarządzania zasobami finansowymi.</b>	<b>27</b>

<b>Informacje o istotnych transakcjach zawartych przez spółkę na innych warunkach niż rynkowe ze stronami powiązanymi .</b>	<b>28</b>
<b>Informacje o udzielonych pożyczkach.</b>	<b>28</b>
<b>Udzielone i otrzymane poręczenia i gwarancje.</b>	<b>28</b>
<b>Zmiany w podstawowych zasadach zarządzania przedsiębiorstwem jednostki.</b>	<b>28</b>
<b>Ocena możliwości realizacji zamierzeń inwestycyjnych, w tym inwestycji kapitałowych, w porównaniu do wielkości posiadanych środków, z uwzględnieniem możliwych zmian w strukturze finansowania tej działalności.</b>	<b>28</b>
<b>Charakterystyka ryzyka dotyczącego instrumentów finansowych oraz przyjętych przez spółkę celach i metodach zarządzania ryzykiem finansowym.</b>	<b>28</b>

**1. Podstawowe informacje o Spółce.**

DANE EMITENTA	
Firma:	InteliWISE Spółka Akcyjna
Zarząd:	Prezes Zarządu – Marcin Strzałkowski
Siedziba:	Warszawa, Polska
Adres:	ul. Ursynowska 72, 02-605 Warszawa, Polska
KRS:	0000297672
Oznaczenie Sądu:	Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy KRS
REGON:	14 0000 046
NIP:	EU 525 23 23 343
LEI:	259400GOQXAOTXQH9J57
Telefon:	(+48 ) 22 765 6000, FAX 22 379 7441
Ticker NC	ITL
E-mail:	info@inteliwise.com
www:	www.inteliwise.pl

**2. Historia Spółki.**

Dziś, z ponad 200 klientami - przedsiębiorstwami korzystającymi z Chatbotów, Live Chatów i Infolinii, w Polsce i na świecie, InteliWISE jest wiodącym dostawcą, rozwijającym i świadczącym technologię inteligentnej automatyzacji, oparte o algorytmy Sztucznej Inteligencji (AI). Oprogramowanie pomaga firmom zwiększać transakcje online, optymalizować marże oraz zmniejszać koszty obsługi klienta.

Potencjał rozwiązań umożliwiających automatyzację procesów biznesowych uwidacznia się szczególnie, a może właściwie - dopiero, w czasach ograniczonej, fizycznej aktywności, z jaką mamy do czynienia w okresie Pandemii Covid19. W trudnym okresie "lock-down'u" rozwiązania dostarczane przez InteliWISE

zarówno firmom, jak i instytucjom publicznym, zweryfikowały się niezwykle pozytywnie - można wręcz powiedzieć, iż spora część sklepów, usługodawców, ubezpieczycieli, kontynuowała korzystając z nich działalność w sposób zdalny, nierzadko zwiększając znacząco swoje przychody.

Jednak konieczne jest stwierdzenie, iż dzisiejsza konkurencyjna pozycja na rynku rozwiązań AI dla biznesu, wynika z konsekwentnej strategii, budowanej przez lata.

Grupa kapitałowa InteliWISE S.A. w obecnej strukturze powstała na przestrzeni lat 2015 -2017. W roku 2015 InteliWISE S.A. objęło nowoutworzone udziały w kapitale zakładowym spółki InteliDESK sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie, a pod koniec 2016 rok nabyło prawie 50 % procent udziałów w spółce Limtel sp. z o.o. z siedzibą w Olsztynie aby pod koniec marca 2017 roku stać się 100 % udziałowcem w spółce Limtel sp. z o.o.

Na dzień sporządzenia sprawozdania oraz na dzień 31 grudnia 2019 roku jednostka dominująca posiadała 670 udziałów stanowiących 53,60 % udziałów w kapitale zakładowym spółki InteliDESK sp. z o.o. dające taki sam udział głosów oraz ich liczbę na zgromadzeniu wspólników InteliDESK sp. z o.o.

Na dzień sporządzenia sprawozdania oraz na dzień 31 grudnia 2019 roku jednostka dominująca posiadała 2198 udziałów Limtel sp. z o.o., stanowiących 100,00 % kapitału zakładowego Limtel sp. z o.o. oraz dających taki sam procent głosów na zgromadzeniu wspólników Limtel.

Spółka zależna InteliDESK sp. z o.o. została utworzona dla realizacji pomysłu zgłoszonego przez InteliWise S.A. w ramach projektu pt. „INNOVA-INVEST” oraz pozyskania środków na działania B+R. Spółka InteliDESK sp. z o.o. koncentruje swoje działania na rozwoju we współpracy ze Spółką i sprzedaży oprogramowania Wirtualny Doradca IT Desk.

Spółka zależna Limtel sp. z o.o. dostarcza wiodącym markom z obszaru e-commerce, administracji publicznej oraz globalnych przedsiębiorstw cloud’owe rozwiązania informatyczne klasy omni- channel contact center, umożliwiające dotyczące obsługi klienta (customer service, cloud communications, web self service) w tym telefonicznej obsługi klienta, obejmujące oprogramowanie tzw. “Programowalnej telekomunikacji” (programmable telecommunications). Limtel sp. z o.o. będąc także operatorem telekomunikacyjnym, w ramach Grupy Kapitałowej świadczy wyspecjalizowane usługi telekomunikacyjne oraz informatyczne. Elementy rozwiązań Limdesk są częścią szerszej palety rozwiązań Grupy Kapitałowej InteliWISE.

### 3. Kapitał zakładowy.

DATA WZA/ KRS	EMISJA AKCJI SERII	CENA NOMINALNA	CENA EMISYJNA	KAPITAŁ ZAKŁADOWY
------------------	--------------------	-------------------	------------------	----------------------

23.01.2008	seria A - przekształcenie sp. z o.o. w SA	0,10	0,10	500.000 zł
06.02.2008	seria C- subskrypcja prywatna	0,10	0,10	548.891,50 zł
02.05.2010	podwyższenie kapitału seria D1 - Corenson Investments Ltd	0,10	7	608.891,50 zł
06.06.2010	podwyższenie kapitału seria D2 - oferta menedżerska	0,10	0,10	614.558 zł
06.06.2010	podwyższenie kapitału seria D3 - oferta menedżerska	0,10	0,20	625.891,50 zł
07.11.2016/ 30.12.2019	podwyższenie kapitału seria E – realizacja warrantów subskrypcyjnych serii C	0,10	0,10	685 891,50 zł
Razem kapitał zakładowy				685 891, 50 zł

Kapitał zakładowy Spółki na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania wynosi 685 891,50 zł i dzieli się na:

- o 5.000.000 (pięć milionów) akcji na okaziciela serii A o wartości nominalnej 0,10 (dziesięć groszy) każda,
- o 488.915 (czteryście osiemdziesiąt osiem tysięcy dziewięćset pięćnaście) akcji na okaziciela serii C o wartości nominalnej 0,10 (dziesięć groszy) każda,
- o 600.000 (słownie: sześćset tysięcy) akcji na okaziciela serii D1 o wartości nominalnej 0,10 (dziesięć groszy) każda,
- o 56.665 (słownie: pięćdziesiąt sześć tysięcy sześćset sześćdziesiąt pięć) akcji na okaziciela serii D2 o wartości nominalnej 0,10 (dziesięć groszy) każda,
- o 113.335 (słownie: sto trzysta trzydzieści pięć) akcji na okaziciela serii D3 o wartości nominalnej 0,10 (dziesięć groszy) każda.
- o 600.000 (słownie: sześćset tysięcy) akcji na okaziciela serii E o wartości nominalnej 0,10 (dziesięć groszy) każda.

W IV kwartale 2019 r. nastąpiło podwyższenie kapitału zakładowego Emitenta z kwoty 625 891,50 zł do kwoty 685 891,50 zł., w związku z rejestracją w dniu 30 grudnia 2019 r. w Krajowym Depozycie Papierów Wartościowych S.A. - 600 000 akcji Emitenta, zwykłych na okaziciela serii E oznaczonych kodem ISIN: PLITLWS00012 o wartości nominalnej 0,10 groszy każda i dokonaniem zapisu akcji na rachunkach papierów wartościowych uprawnionych Akcjonariuszy, którzy w dniu 01.02.2018 r. oraz w dniu 26.06.2018 r. jako uprawnieni do zamiany warrantów

subskrypcyjnych serii C na akcje serii E, w ramach warunkowego podwyższenia kapitału zakładowego Emitenta zrealizowali swoje prawa z posiadanych warrantów subskrypcyjnych C i objęli 600.000 akcji serii E Emitenta.

Podwyższenie Kapitału zakładowego Emitenta nastąpiło zgodnie z podjętą przez Nadzwyczajne Walne Zgromadzenie Emitenta uchwałą nr 3/07.11.2016 z dnia 07 listopada 2016 r. w sprawie zmiany Statutu Spółki oraz emisji warrantów subskrypcyjnych serii C z prawem pierwszeństwa do objęcia akcji serii E oraz warunkowego podwyższenia kapitału zakładowego w drodze emisji akcji serii E z pozbawieniem dotychczasowych akcjonariuszy prawa poboru.

Na dzień 30 grudnia 2019 r. został wyznaczony pierwszy dzień notowania w Alternatywnym Systemie Obrotu na rynku NewConnect 600.000 akcji zwykłych na okaziciela serii E Emitenta o wartości nominalnej 0,10 zł każda, zgodnie z uchwałą Zarządu Giełdy Papierów Wartościowych w Warszawie S.A. z dnia 20 grudnia 2019 r. Akcje były przedmiotem Uproszczonego Dokumentu Informacyjnego Emitenta z dnia 9 grudnia 2019 r., sporządzonego na potrzeby ich wprowadzenia do obrotu na rynku NewConnect. Natomiast w zakresie wprowadzenia akcji Emitenta do Alternatywnego Systemu Obrotu na rynku NewConnect Emitent zawarł w dniu 12 listopada 2019 r. umowę z CC Group sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.

#### 4. Akcjonariat.

W skład akcjonariuszy posiadających bezpośrednio lub pośrednio przez podmioty zależne co najmniej 5% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Emitenta, według stanu posiadania akcji i ich procentowego udziału w kapitale zakładowym na dzień sporządzenia niniejszego raportu, ujawnionych w zawiadomieniach doręczonych Spółce w oparciu o art. 69 Ustawy o ofercie publicznej i warunkach wprowadzenia instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz spółkach publicznych, wchodzi:

L P	AKCJONARIUSZ	LICZBA AKCJI	% AKCJI	LICZBA GŁOSÓW	% GŁOSÓW NA WZA
1	Xanthippe Investments Ltd.	2 331 441	33,99	2 331 441	33,99
2	Marcin Strzałkowski	693 595	10,11	693 595	10,11
3	Elżbieta Macioch	600 000	8,75	600 000	8,75
4	GPV I Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Aktywów Niepublicznych	550 000	8,02	550 000	8,02

5	Asseco Poland SA	500 000	7,29	500 000	7,29
---	------------------	---------	------	---------	------

W 2019 r. w składzie Akcjonariatu miały miejsce następujące zmiany:

W dniu 8 marca 2019 r. spółka VASTO INVESTMENT s.a.r.l. z siedzibą w Luksemburgu zbyła 4 700 akcji zwykłych na okaziciela InteliWISE S.A.. Przed dokonaniem ww. transakcji VASTO INVESTMENT s.a.r.l. posiadał 345 098 akcji Spółki, co stanowiło 5,068 % kapitału zakładowego Spółki i dawało 345 098 głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki oraz stanowiło 5,068% głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki. Po dokonaniu ww. transakcji VASTO INVESTMENT s.a.r.l. posiada 340 398 akcji Spółki, co stanowi 4,999 % kapitału zakładowego Spółki i daje 340 398 głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki oraz stanowi 4,999 % głosów na Walnym Zgromadzeniu Spółki.

W dniu 27 grudnia 2019 r. Krajowy Depozyt Papierów Wartościowych S.A. wydał na podstawie Decyzji KDPW Nr 268/2019 z dnia 2019-05-28 komunikat, zgodnie z którym w dniu 30 grudnia 2019 roku nastąpiła rejestracja 600.000 sztuk akcji Emitenta, zwykłych na okaziciela serii E, oznaczonych kodem ISIN: PLITLWS00012 o wartości nominalnej 0,10 groszy każda.

W dniu 30 grudnia 2019 r., w związku ze złożonym oświadczeniem przewidzianym w trybie art. 451 par. 1 ksh w zakresie wykonywania praw z warrantów i objęcia akcji Emitenta, na rachunku papierów wartościowych GPV I Funduszu Inwestycyjnego Zamkniętego Aktywów Niepublicznych z siedzibą w Warszawie zostało zapisanych 550 000 akcji zwykłych na okaziciela Emitenta, reprezentujących 8,02% kapitału zakładowego Emitenta, dających prawo do 550 000 głosów na Walnym Zgromadzeniu Emitenta, stanowiących 8,02% ogólnej liczby głosów na Walnym Zgromadzeniu Emitenta.

Przed dniem 30 grudnia 2019 r. GPV I Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Aktywów Niepublicznych z siedzibą w Warszawie nie posiadał akcji Emitenta. Posiadał 550 000 warrantów subskrypcyjnych Emitenta, na okaziciela serii C od nr 000 001 do 550 000, emitowanych na podstawie uchwały Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia Emitenta nr 3/07.11.2016 z dnia 07 listopada 2016 r. w sprawie zmiany Statutu Spółki oraz emisji warrantów subskrypcyjnych serii C z prawem pierwszeństwa do objęcia akcji serii E oraz warunkowego podwyższenia kapitału zakładowego w drodze emisji akcji serii E z pozbawieniem dotychczasowych akcjonariuszy prawa poboru,

## 5. Rada Nadzorcza.

Skład Rady Nadzorczej na dzień 31 grudnia 2019 r. przedstawiał się następująco:

Lp.	Skład Rady Nadzorczej:	Funkcje:
1.	Marek Borzestowski	Przewodniczący Rady Nadzorczej
2.	Grzegorz Maciąg	Członek Rady Nadzorczej
3.	Janusz Macioch	Członek Rady Nadzorczej
4.	Paul Bragiel	Członek Rady Nadzorczej
5.	Jarosław Adamski	Członek Rady Nadzorczej



6.	Grzegorz Siehien	Członek Rady Nadzorczej
----	------------------	-------------------------

W 2019 r. miały miejsce następujące zmiany w składzie Rady Nadzorczej:

Pan Marek Trojanowicz złożył oświadczenie o rezygnacji z funkcji członka Rady Nadzorczej z dniem 12 czerwca 2019r.

W dniu 19 czerwca 2019 r. Rada Nadzorcza w trybie kooptacji powołała na członka Rady Nadzorczej Pana Grzegorza Siehienia, który swoje czynności miał sprawować do czasu dokonania wyboru członka Rady Nadzorczej przez Walne Zgromadzenie Emitenta.

Na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania miały miejsce następujące zmiany:

Pan Grzegorz Siehien złożył oświadczenie o rezygnacji z funkcji członka Rady Nadzorczej Emitenta z dniem 15 stycznia 2020 r.

W dniu 19 lutego 2020 r. Rada Nadzorcza w trybie kooptacji powołała na członka Rady Nadzorczej Panią Aleksandrę Przegalińską- Skierkowską, która swoje czynności będzie sprawować do czasu dokonania wyboru członka Rady Nadzorczej przez Walne Zgromadzenie Emitenta.

## **6. Zarząd.**

W roku 2019 r. w składzie Zarządu nie miały miejsca zmiany.

Na dzień 31 grudnia 2019 roku i na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania funkcję Prezesa Zarządu Emitenta pełni Pan Marcin Strzałkowski.

Zarząd Spółki składa się z jednego do pięciu członków, w tym Prezesa Zarządu.

Członków Zarządu powołuje i odwołuje Rada Nadzorcza.

Członków Zarządu powołuje się na okres wspólnej kadencji, która trwa 5 lat.

W przypadku Zarządu składającego się z więcej, niż 1 (jednego) członka Zarządu, do składania oświadczeń woli w imieniu Spółki i reprezentowania Spółki wobec osób trzecich upoważnieni są

- 1)dwaj członkowie Zarządu działający łącznie; lub
- 2)jeden członek Zarządu działający łącznie z prokurentem; lub
- 3)dwaj prokurenci działający łącznie.

W przypadku Zarządu jednoosobowego, do składania oświadczeń woli w imieniu Spółki i reprezentowania Spółki wobec osób trzecich upoważniony jest jedyny członek Zarządu.

## **7. Wynagrodzenie Autoryzowanego Doradcy.**

W roku 2019 Emitent nie posiadał autoryzowanego Doradcy.

## **8. Profil działalności.**

Profil działalności: świadczenie chmurowych usług informatycznych (oprogramowanie IT) opartych o technologie Sztucznej Inteligencji (AI) oraz usługi wdrożeniowych, inteligentna automatyzacja procesów sprzedaży i obsługi klienta dla klientów klasy enterprise (przedsiębiorstwa), w ramach obszaru e-commerce, bankowości on-line, ubezpieczeń, e-administracji, prace badawczo – rozwojowe w dziedzinie nauk technicznych i informatyki (R&D); badania i analizy techniczne w szczególności w związane z mechanizmami sztucznej inteligencji.

## 9. Strategia rozwoju.

W dniu 29 maja 2017 roku Zarząd Spółki przyjął strategię rozwoju na lata 2017-2019.

Główne założenia do Strategii 2017 - 2019 zostały zdefiniowane jako plan znacznego wzrostu i umocnienia pozycji rynkowej na bazie synergii z przejścia spółki Limtel sp. z o.o., partnerstw na zagranicznych rynkach i rozwoju skalowalnych, cloudowych usług opartych na sztucznej inteligencji (AI).

Jako firma oferująca technologie IT automatyzujące obsługę klienta i sprzedaż w oparciu o Sztuczną Inteligencję (AI) Grupa Kapitałowa Inteliwise S.A. dąży do wzmocnienia pozycji na globalnym rynku specjalistycznych usług chmurowych automatyzujących transakcje on-line i wielokanałową obsługę klienta. Istotnym elementem strategii jest osiągnięcie w ciągu 24 miesięcy ponad 300 płacących klientów - dużych przedsiębiorstw i organizacji, z udziałem ok. 30% sprzedaży z zagranicy.

(AL) Sztuczna Inteligencja, która jest przedmiotem wdrożeń Spółki, jest jedną z najgorętszych technologii wykorzystywaną w biznesie. Rozwój Grupy Kapitałowej Inteliwise S.A. warunkują rosnące inwestycje dużych przedsiębiorstw w automatyzację sprzedaży i obsługę klienta. Zgodnie z analizą Gartnera, chcąc poprawić efektywność kosztową oraz polepszyć jakość obsługi klienta i sprzedaży globalne przedsiębiorstwa przeznaczą na automatykę i inteligentne systemy 29 mld USD w 2021 roku w porównaniu do 451 mln USD w 2016 roku, co stanowi ponad 60-krotny wzrost nakładów.

Narzędzia realizacji założeń strategicznych Grupy Kapitałowej Inteliwise S.A. zostały określone w następujący sposób: Synergie z działalnością telekomunikacyjną Limtel sp. z o.o., stopniowa migracja w kierunku automatyzacji sprzedaży, z jednoczesnym utrzymaniem części odpowiedzialnej za obsługę Klienta;

Wdrożenie nowej platformy [www.comm.ai](http://www.comm.ai), która w unikalny sposób pozwoli globalnym partnerom i deweloperom na dodawanie Chatbotów, telefonii czy wideo do ich telefonii firmowych, e-sklepów, czy CRM-ów;

Rozwój usług automatyzujących wychodzące kampanie typu "outbound call & messaging", wspierające działy sprzedaży w pozyskiwaniu klientów e-sklepów i e-usług poprzez telefoniczne i sms-owe kampanie wychodzące;

## 10. Informacje na temat jednostek wchodzących w skład grupy kapitałowej Emitenta.

W skład Grupy Kapitałowej InteliWISE S.A. wchodzi:

1. InteliWISE S.A. z siedzibą w Warszawie – jednostka dominująca,
2. InteliDESK sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie – jednostka zależna podlegająca konsolidacji pełnej,

Na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania oraz na dzień 31 grudnia 2019 roku jednostka dominująca posiadała 670 udziałów stanowiących 53,60 % udziałów w kapitale zakładowym spółki InteliDESK sp. z o.o., dające taki sam udział głosów oraz ich liczbę na zgromadzeniu wspólników InteliDESK sp. z o.o.

### *Strategia GK wobec Spółki zależnej.*

Aktywności w InteliDESK z o.o. mają za zadanie wspierać cele strategiczne GK oraz realizować specyficzne zadania w działaniach GK.

Spółka zależna InteliDESK sp. z o.o. została utworzona dla realizacji pomysłu zgłoszonego przez InteliWise S.A. w ramach projektu pt. „INNOVA-INVEST” oraz pozyskania inwestorów wspierających rozwój tej spółki.

Aktywności w InteliDESK sp. z o.o. mają za zadanie wspierać specyficzne zadania w działaniach GK. InteliDESK koncentruje swoje działania na rozwoju we współpracy ze Spółką i sprzedaży oprogramowania Wirtualny Doradca IT

Desk. Kluczowymi aktywnościami są działania B+R (badawczo-rozwojowe), bazujące na rozbudowie algorytmów opartych o AI i ML oraz ich integracji z istniejącymi, komercyjnymi rozwiązaniami, w tym usługami InteliWISE, szczególnie w obszarze automatyzacji help- desk.

Celem Spółki jest osiągnięcie samowystarczalności finansowej poprzez sprzedaż usług także zewnętrznym odbiorcom. Jednym z elementów oczekiwanej wyceny Intelidesk w przyszłości są korzyści z wartości niematerialnych i prawnych. Zgodnie z planem, spółka złożyła wniosek o patent do Urzędu Patentowego. Pozytywna decyzja o przyznaniu patentu może potencjalnie zwiększyć konkurencyjność rozwiązań dla odbiorców zewnętrznych, a przez to także strumienia przychodów.

3. Limtel sp. z o.o. z siedzibą w Olsztynie - do dnia 14 marca 2017 roku była to jednostka stowarzyszona podlegająca konsolidacji metodą praw własności. Od dnia 15 marca 2017 roku w związku z przejęciem kontroli nad tą spółką przez Inteliwise S.A., spółka Limtel sp. z o.o. podlega konsolidacji pełnej.

Ponadto na dzień sporządzenia sprawozdania oraz na dzień 31 grudnia 2019 roku InteliWISE S.A. posiadała 2198 (dwa tysiące sto dziewięćdziesiąt osiem) udziałów Limtel sp. z o.o., stanowiących 100,00 % (sto procent) kapitału zakładowego Limtel sp. z o.o. oraz dających taki sam procent głosów na zgromadzeniu wspólników. InteliWISE S.A. sprawuje kontrolę nad spółką Limtel sp. z o.o. w rozumieniu ustawy o rachunkowości oraz ustawy kodeks spółek handlowych.

#### *Strategia GK wobec Spółki zależnej.*

Aktywności w Limtel sp. z o.o. mają za zadanie wspierać cele strategiczne GK oraz realizować specyficzne zadania w działaniach GK. Limtel sp. z o.o. jest operatorem telekomunikacyjnym, dostarcza cloud'owe rozwiązania głosowe, w tym klasy VoiceAPI, wykorzystywane w Infoliniach oraz obsłudze klienta. Usługi spółki wspierają infrastrukturę IT Grupy Kapitałowej oraz są komercyjnie świadczone klientom - wiodącym markom z obszaru e-commerce, administracji publicznej oraz globalnych przedsiębiorstw. Rozszerzenie Grupy Kapitałowej Inteliwise S.A. o spółkę Limtel sp. z o.o. znacząco wzmocniło ofertę produktową, w szczególności wielokanałową (omni-channel) platformę InteliWISE do obsługi klienta, wspierającą kanały: głosowy (infolinie), tekstowy (live chat, ticket'y / emaile), wideo (wideo prezentacje).

Celem Spółki jest osiągnięcie samowystarczalności finansowej poprzez sprzedaż usług zewnętrznym odbiorcom.

#### **11. Aktualna i przewidywana sytuacja finansowa Emitenta.**

Grupa Kapitałowa, w skład której wchodzi obecnie 3 spółki poprzez transakcję nabycia przez Inteliwise S.A. 100 % udziałów Limtel sp. z o.o. w 2018 roku., znacząco zwiększyła portfel produktów, a strategicznie – wartość dla akcjonariuszy. Grupa Kapitałowa osiągnęła przychody na poziomie bliskim 4 mln złotych w tym na poziomie jednostkowego sprawozdania 3,49 mln złotych. Zysk netto wyniósł w roku 2019 dla Grupy Kapitałowej 0,106 mln złotych natomiast na poziomie jednostkowego 0,036 mln złotych.

Wyniki 2019 cechowała względna kontynuacja wobec roku 2018. Część projektów rozpoczętych w roku 2019 nie zakończyło się do 31.12.2019, będzie kontynuowana w roku bieżącym. Istotne jest, iż praktycznie ponad 80% przychodów ze sprzedaży zostało wygenerowanych na poziomie powtarzalnych, abonamentowych, comiesięcznie fakturowanych usług.

**12. Stanowisko Zarządu odnośnie możliwości zrealizowania podanych do publicznej wiadomości prognoz wyników.**

Spółka nie publikowała prognoz wyników finansowych na 2019 rok.

**13. Najważniejsze wydarzenia jakie nastąpiły w roku obrotowym 2019.**

**13.1. *Projekty rozwojowe, uruchomienia usług***

**13.1.1. Voicebot dla windykacji wierzytelności**

W ramach głównej usługi Spółki - Platformy Konwersacyjnego AI (Conversational AI), w 2019 roku Spółka uruchomiła usługę botów głosowych - zautomatyzowanych, telefonicznych połączeń wychodzących, czyli usługi Voicebot. Pierwsza usługa była skierowana do działów windykacji oraz firm zajmujących się windykacją. System jest oparty na całkowicie nowym silniku klasy Conversational AI oraz NLP (natural language processing), wykorzystuje integracje z wiodącymi systemami IT. Pozwala firmom na oszczędności, przede wszystkim na tzw. "windykacji miękkiej". Firma sądzi, iż automatyzacja windykacji może być jednym z ważnych obszarów zastosowania nowych technologii opartych o Machine Learning, a także stanowić źródło nowych przychodów Spółki.

## e-Windykator

Wyłącza konsultanta telefonicznego w miękkiej windykacji. Informuje o kwocie zadłużenia, potwierdza wpłaty. Nawet 100% automatycznie.

ZAPYTAJ O INDYWIDUALNĄ WYCENĘ



## Rosną koszty pracowników Call Center wykonujących windykację

- Koszty płac**  
 Koszty osobowe infolinii systematycznie rosną
- Wysoka rotacja**  
 Karuzela kadrowa przyspiesza, zwiększając czas gotowości do pracy i koszty zatrudnienia
- Długi cykl szkoleń**  
 Nawet kilka tygodni może trwać pełne przeszkolenie pracownika



## Nowe rozwiązania oparte o AI mogą kompensować braki kadrowe



### 13.1.2. Usługi uruchamiania usług Asystenta Głosowego Google

Wykorzystując polską premierę Asystenta Głosowego Google, InteliWISE wprowadził usługę uruchamiania firmowych głosowych asystentów. W ramach oferty, zespół konsultantów i inżynierów wiedzy Spółki przeprowadza audyt potrzeb firmy, przygotowuje bazę wiedzy Asystenta, integruje elementy Asystenta z systemami IT firmy oraz testuje i oddaje firmie gotowe rozwiązanie Asystenta Głosowego. Dla podniesienia jakości działania i funkcjonalności Asystenta firmowego, Spółka opcjonalnie integruje elementy InteliWISE AI, w tym bazy wiedzy w języku polskim czy system konwersacyjny.

### Połącz potencjał Asystenta Google oraz AI-Chatbota InteliWISE



#### Google działa „na froncie” jako interfejs aplikacji

Rozwinięte algorytmy Google'a odpowiadają za rozpoznawanie poleceń / komend / pytań głosowych lub tekstowych na poziomie przeglądarki bądź aplikacji.



#### Chatbot InteliWISE odpowiada za 100% kontrolowaną bazę wiedzy firmy

Rozwiązanie InteliWISE umożliwia całkowicie kontrolowane budowanie odpowiedzi / informacji / dialogów na temat produktów/ usług Państwa Firmy.



#### Połączenie tych 2 rozwiązań umożliwia lepszą obsługę „digital support” / inteligentną automatyzację

Integracja zwiększy możliwości, dając Asystenta dostępnego od razu z komórki, kompletnie obsługującego klientów.

Szczegóły na <https://inteliwise.pl/produkty/ai/asystent-google/>

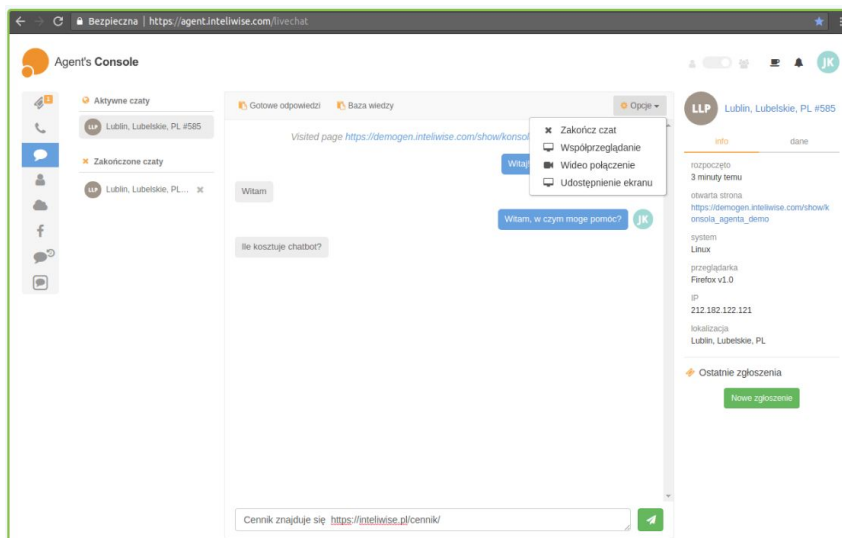
### 13.1.3. Uruchomienie Platformy Omni-channel do Obsługi Klienta

W ramach oprogramowania do obsługi klienta / Contact Center, uruchomiliśmy całkowicie nową wersję naszej usługi Helpdesk, rozwiniętej o obsługę wielu kanałów. InteliWISE Omni-channel customer service, jest oprogramowaniem umożliwiającym firmie obsługę klienta przez wszystkie kluczowe kanały.

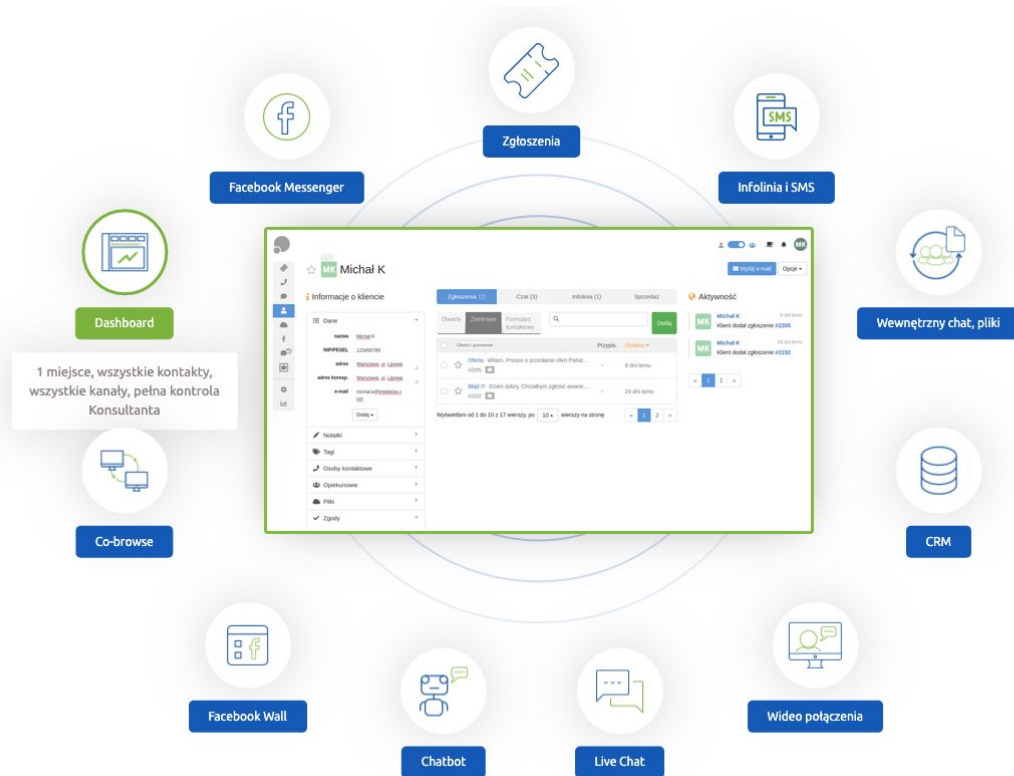
InteliWISE Omni-channel jest oprogramowaniem SaaS dla spółek pragnących usprawnić kontakt z klientem. Konsultant firmy jest w stanie kontrolować leady bądź zapytania klientów m.in. z Infolinii, Ticket'ów, SMS, formularzy, Live Chat'a, Chatbot'a, Wideopłączenia. Łączy w sobie cechy typowe dla oprogramowania CRM oraz zestaw narzędzi używanych do komunikacji elektronicznej. Charakteryzuje się prostotą i lekkością interfejsu. Kluczowym wyróżnikiem produktu jest integracja z niemalże dowolną infrastrukturą telekomunikacyjną (możliwość podłączenia dowolnej linii telefonicznej) oraz wielokanałowość komunikacji (live chat, mail, SMS, telefon, media społecznościowe).



W ramach uruchomionej platformy Omni-channel dodaliśmy funkcjonalność, która pozwala konsultantowi prowadzącemu live chat pokazywać na żywo ofertę - poprzez dzielenie swojego ekranu bądź zakładki przeglądarki.



Jest to bardzo oczekiwana przez rynek funkcjonalność, która może znacząco zwiększyć efektywność pracy konsultanta bądź sprzedawcy. Cały system wielokanałowej pomocy - IntelIWISE Omni-channel - jest oprogramowaniem SaaS dla spółek które proaktywnie budują relacje z klientami. Konsultant firmy jest w stanie kontrolować leady bądź zapytania klientów m.in. z Infolinii, Ticket'ów, SMS, formularzy, Live Chat'a, Chatbot'a, Wideopłączenia, a teraz także z pomocą Screen Sharing.



Elementy InteliWISE Omni-channel są wykorzystywane teraz przez wiodących klientów Spółki, zarówno w obszarze obsługi chat'owej, głosowej oraz wideo.

Więcej informacji na stronie: <https://inteliwise.pl/produkty/messaging/contact-center-omnichannel/jak-dziala/>

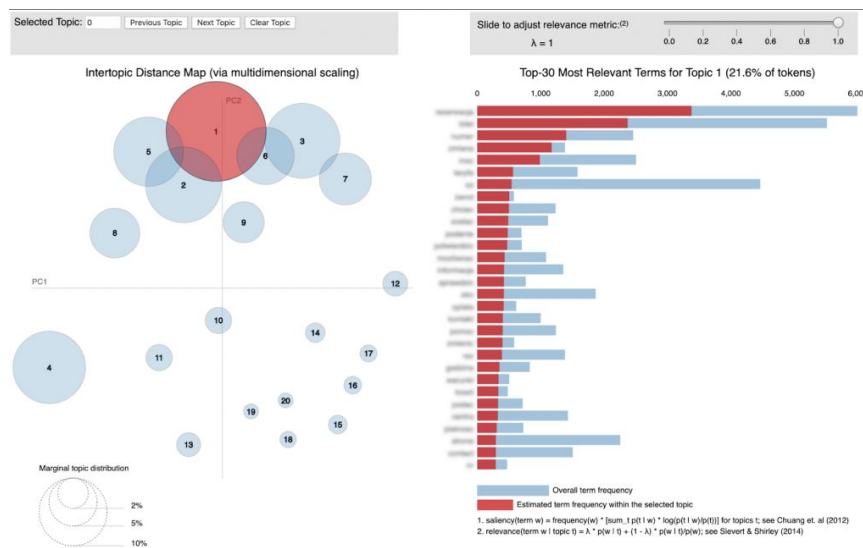
#### 13.1.4. Uruchomienie usługi analizy treści rozmów i sentymentu opartego o algorytmy Machine Learning

InteliWISE uruchomiło rozwiązanie Topic Modelling Analysis – nową, zaawansowaną analitykę rozmów z klientami opartą o metody ilościowe i NLP (przetwarzanie języka naturalnego). Nowe narzędzie poszerza wykorzystywane metody o Machine Learning oraz NLP o narzędzie z kategorii Topic Model. To rozwiązanie, które pomaga wyszukiwać abstrakcyjne, zadane tematy, znajdujące się w dużych zbiorach, często nieustrukturyzowanych danych. Jego efektem jest często odkrycie w tekście z pozoru niewidzialnych, istotnych struktur semantycznych. Wystarczy dostarczyć historyczne zapytania klientów (czaty, e-maile, rozmowy Chatbota), a narzędzie do analizy wygeneruje dokładny obraz tego, o co i jak często pytają klienci, w tym:

- listę konkretnych pytań i tematów rozmów, które klienci prowadzą wraz z ich wagami – udziałem w całości pytań
- dokładny procent sesji czat, które udało się zakwalifikować do wyselekcjonowanych tematów (pozostałe sesje stanowią tak małą liczbę, że ich kwalifikacja jest niemożliwa)
- dynamikę zmian, śledzoną na podstawie porównań.

Tematy, problemy oraz ich waga są prezentowane w formie przejrzystych wykresów.





13.1.5. dfsdfds

### 13.2. **Wdrożenia i pozyskani ważniejsi klienci**

#### Toyota Bank Polska

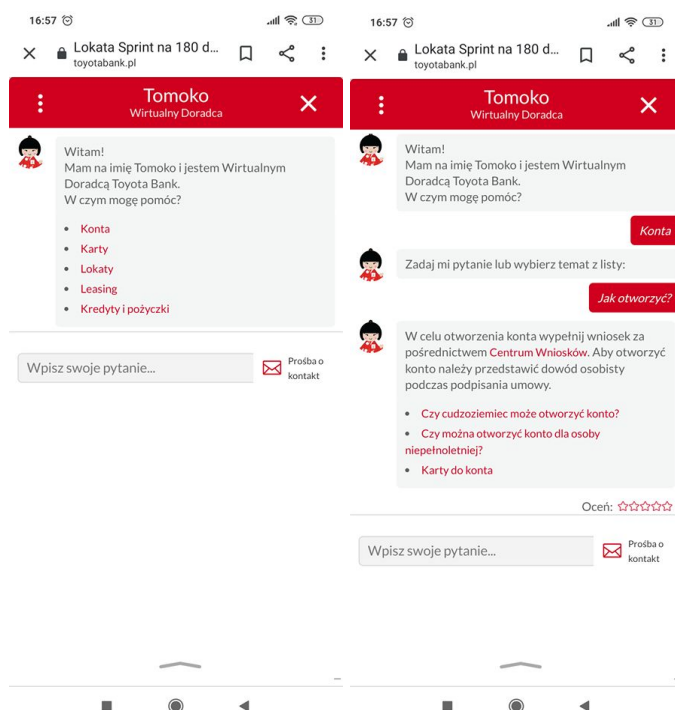
Spółka zawarła umowę ze spółką Toyota Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie na wdrożenie i świadczenie usług związanych z rozwiązaniem Inteliwise AI Chatbot (Wirtualny Doradca) oraz Live Chat. Przedmiotem umowy jest określenie zasad wykonywania przez Wykonawcę czynności faktycznych związanych z działalnością bankową Zamawiającego poprzez świadczenie usług oprogramowania oraz konsultingowych przez Emitenta. Uruchomione rozwiązania będą miały na celu usprawnienie obsługi klienta Zamawiającego, poprzez zastosowanie technologii własnych Emitenta, opartych o algorytmy sztucznej inteligencji (AI), wspierających automatyzację obsługi klienta oraz transakcje.

#### Toyota Financial Services

Spółka zawarła umowę ze spółką Toyota Leasing Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie na wdrożenie i świadczenie usług związanych z rozwiązaniem Inteliwise Chatbot (Wirtualny Doradca) oraz Live Chat. Przedmiotem umowy jest określenie zasad wykonywania przez Wykonawcę czynności faktycznych związanych z działalnością Zamawiającego poprzez świadczenie usług oprogramowania oraz konsultingowych przez Emitenta. Uruchomione rozwiązania będą miały na celu usprawnienie obsługi klienta Zamawiającego, poprzez zastosowanie technologii własnych Emitenta, opartych o algorytmy sztucznej inteligencji (AI), wspierających automatyzację obsługi klienta oraz transakcje.

W dalszych kwartałach 2019 roku nastąpiła realizacja wdrożenia w Toyota Bank Polska oraz Toyota Financial Services

Klient uruchomił rozwiązanie oparte o AI, automatyzujące obsługę klienta. Tomoko to Chatbot Toyota Banku, który najczęściej odpowiada na pytania związane z usługami leasingowymi, kontami, kredytami i lokatami.



Rozwiązanie oparte o platformę InteliWISE Conversational AI umożliwia precyzyjne, szybkie obsługiwane problemów klientów poprzez kanał czatowy.

#### Tuatar

INTELIWISE S.A. z siedzibą w Warszawie (Emitent) zawarła umowę ramową ze spółką Tuatar sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej Klient) na wdrożenia i świadczenie usług związanych z rozwiązaniem Inteliwise LiveChat.

W ramach umowy ramowej Klient został uprawniony do składania zamówień na usługi informatyczne Emitenta związane z rozwiązaniem Inteliwise LiveChat dla odbiorców usług Klienta. Każde zamówienie będzie szczegółowo określało przedmiot zamówienia, wynagrodzenie oraz zasady świadczenia usług.

Produkt InteliWISE LiveChat będzie wspierał automatyzację obsługi klientów oraz sprzedaż usług w serwerach internetowych podmiotów trzecich.

#### Decathlon

Podpisaliśmy umowę z firmą Decathlon, wiodącą sieć sprzedaży sprzętu sportowego, na uruchomienie rozwiązania automatyzującego obsługę klienta.

#### Makro

Podpisaliśmy umowę z spółką Makro na wsparcie obsługi klienta poprzez ekspercki outsourcing.

#### PLL Lot

Podpisaliśmy umowę z PLL LOT, wiodącą w Polsce linią lotniczą, na rozbudowę narzędzia umożliwiającego obsługę klienta w czasie rzeczywistym, przez czat, poprzez zastosowanie automatyzującego AI-Chatbot.

W czasie całego roku znacząco rozbudowaliśmy rozwiązanie dla klienta PLL LOT. Dotychczasowy Live Chat rozbudowaliśmy o elementy automatyzacji kanału tekstowego - Chatbot'a.

#### Apex.net

Podpisaliśmy umowę z Apex.net na konfigurację i uruchomienie innowacyjnego rozwiązania automatyzującego obsługę głosową klienta - Voicebot na IVR.

#### Furgonetka

Podpisaliśmy umowę z Furgonetka, na uruchomienie opartego na algorytmach AI rozwiązania Chatbot, automatyzującego odpowiedzi na najczęstsze pytania. Podpisaliśmy umowę na realizację usługi analizy rozmów z konsultantami Infolinii firmy świadczącej usługi szkoleniowe.

#### Majorel Polska

Podpisaliśmy umowę z firmą Majorel Polska na współpracę w zakresie dostarczenia oprogramowania opartego o ML / AI, wspierającego inteligentną automatyzację.

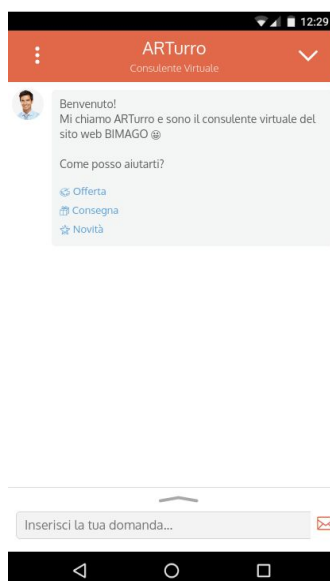
Majorel to wiodąca firma świadcząca usługi outsourcingu/ BPO, obsługuje klientów na całym świecie. Dzięki 48 000 pracowników zlokalizowanych w 28 krajach w Europie, na Bliskim Wschodzie, w Afryce, obu Amerykach i Azji oraz mówiących w 36 językach. Wspieramy klientów przez cały czas, 24 godziny na dobę, w każdym kanale komunikacji i w sposób, jakiego oczekują od swoich marek. Mówimy ich językiem bez względu na to, kim są i skąd pochodzą.

Pierwszym projektem zrealizowanym dla Majorel jest chatbot dla First Data Polska.

Rozwiązanie informatyczne z zaawansowanym silnikiem NLP/ Machine Learning dla klienta - firmy rozwijającej innowacyjne oprogramowanie dla medycyny do przyspieszonej analizy wyników tomografii. Oprogramowanie InteliWISE ma znacząco przyspieszyć opisy analizy wyników. Realizacja umowy w czasie IV kwartału 2019 oraz I kwartału 2020.

#### Arturro

Podpisaliśmy umowę ze spółką oferującą elementy dekoracji wnętrz. W oparciu o umowę uruchomione zostało rozwiązanie w języku włoskim oraz francuskim.



#### Canal + (dawne NC+)

Rozbudowaliśmy rozwiązanie dla zmieniającej nazwę telewizji NC+ na Canal+

Warto dodać, iż do momentu oddawania niniejszego Raportu do publikacji, w ciągu miesięcy dotkniętych pandemią Covid19, Spółka podpisała umowy oraz zwiększyła świadczenie usług, umożliwiających firmom niezakłócone działanie kluczowych procesów - obsługi klienta, czy zakupów on-line. Udowadniamy, iż duże braki kadrowe w tak krytycznych sytuacjach, mogą być kompensowane przez technologie AI, które uzupełniają część "etatów" zautomatyzowanymi czynnościami. Przewidujemy kontynuację wzrostu zainteresowania rozwiązaniami AI, wdrażanymi "pod klucz" przez InteliWISE.

### **13.3. *InteliWISE w renomowanym raporcie globalnych analityków Forrester Research***

Rozwiązania Spółki, w tym Chatbot / Wirtualny Asystent dla firm znalazły się w zestawieniu analityków Forrester Research, pokrywającym wiodących globalnych dostawców technologii Conversational AI.

## New Tech: Conversational AI For Customer Service, Q2 2019

Forrester's Landscape Overview Of 42 Providers

by Ian Jacobs  
May 23, 2019

### Why Read This Report

Conversational AI for customer service — AKA chatbots or virtual agents — is both trendy and disappointing simultaneously. For every brand that touts benefits like contact deflection and cost reduction, there is another that scrapped a pilot due to underwhelming results. But as the technology matures, so does enterprise savviness around use cases and best practices. This report focuses on 33 emerging vendors in this space.


### Key Takeaways

#### **Chatbots Make Customer Service Automation Scalable And More Conversational**

As consumers flock to an ever-increasing array of new communication channels, brands are under economic pressure to provide customer service across them all. Conversational AI solutions help brands make the economics feasible while also creating dynamic and engaging service experiences.

### **13.4. *Uruchomienie nowego serwisu internetowego***

Spółka uruchomiła całkowicie nowy serwis www, wspierający pozyskiwanie leadów oraz proces tzw. onboardingu, czyli pozyskiwania klientów.

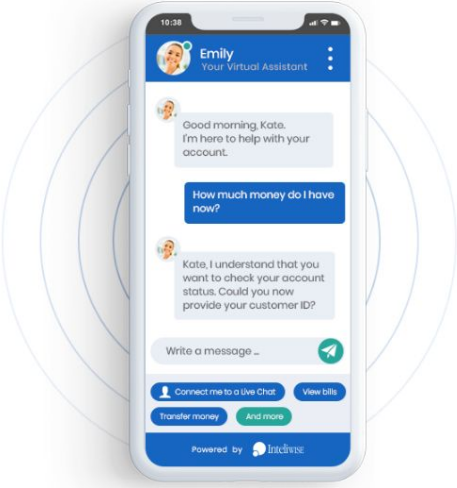

[Home](#)
[Products](#)
[Pricing](#)
[Blog](#)
[About Us](#)
ASK FOR DEMO

## AI Chatbot and Live Chat that is fully-configurable, unlike competing "black box" solutions

We are a Conversational AI company, delivering smart chatbots, omnichannel messaging and video communication software to over 150 brands. Our solutions engage your customers, build your business, and cut unnecessary costs.


SIGN UP FREE

Free 14-Day Trial • Easy Setup • Cancel Any Time



W ramach nowej strony, uporządkowano portfel produktowy i przedstawiono nowe produkty z obszaru AI oraz wielokanałowej obsługi.

WYKORZYSTAJ DARMOWY WEBINAR | Bot\_Akademia | 30-min +48 22 765 6000 | EN

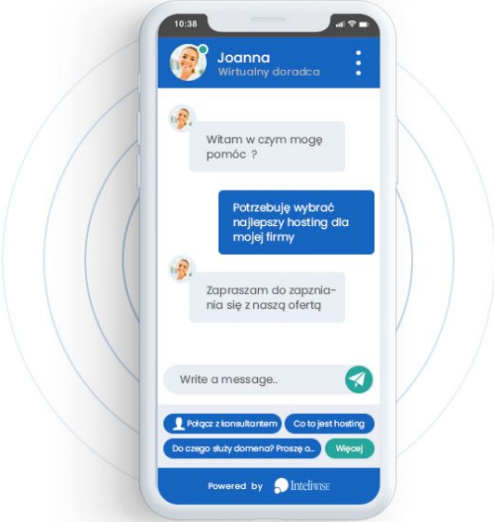

[Produkty](#)
[Cennik](#)
[Materiały](#)
[Blog](#)
[O nas](#)
ZAPYTAJ O DEMO

## Rozwiązanie AI Chatbot, obsługuje klientów i transakcje **nawet w 100% samodzielnie**

Profesjonalny Chatbot dla firm, wykorzystywany przez globalne marki w sprzedaży i obsłudze klienta. Technologia #1 dla inteligentnej automatyzacji. W pełni kustomizowalny. Także do instalacji na własnych serwerach.

WYPRÓBUJ ZA DARMO

Bezpłatny 14-dniowy test • 1-dniowa konfiguracja • Łatwa rezygnacja



[InteliWISE AI-Chatbot](#)
W skrócie
[Funkcjonalności](#)
[Cennik](#)
[FAQ](#)
[Kontakt](#)

Produkty oferowane są w ramach 3 grup, jak AI Chatbot, Live Chat i Helpdesk oraz usługi głosowe (Infolinii) oraz Video.

#### Overview

AI-powered Customer Engagement. Proactive Web Self-Service. Omnichannel Customer Service. Digital Service Automation.

#### AI Chatbot

##### AI Chatbot »

Virtual Assistant for Self-Service and Customer Service automation

##### Messenger Chatbot »

Self-Service software for Facebook & Messenger

##### eGOV Virtual Assistant »

Chatbot for Smart Cities and eGOV projects

##### Helpdesk Chatbot »

AI-powered Tool for Helpdesk Automation

##### Google Assistant »

Implement the Google Assistant for your brand

#### Chat, Messaging, Tickets

##### Live Chat Enterprise »

Messaging and Proactive Live Chat Software for Enterprise & Integrations projects

##### Helpdesk »

Customer Support Software with Tickets, Calls, Chat

#### Voice & Video

##### Voice | Call Center »

Call Center and Voice API

##### Video Co-Browsing and Sharing »

Remote Video for Co-Browsing and Screen Sharing

Szczegóły na [www.inteliwise.pl](http://www.inteliwise.pl)

## 13.5. Publikacje



AKTUALNOŚCI - OPINIE - PORADNIKI - SŁOWNIK - RAPORTY - KALENDARIUM



### Miliony rozpoznanych pytań przez AI InteliWISE

InteliWISE korzysta z własnych, opatentowanych w Stanach Zjednoczonych, algorytmów NLP (Natural Language Processing), w tym z wszechstronnego silnika AI Conversational do napędzania w 100% zautomatyzowanych dialogów z użytkownikami. Silnik ten obsłużył już miliony zapytań dla klientów na całym świecie – głównie powtarzające się kwestie związane z obsługą klienta. Przykładami mogą być częste zapytania dotyczące produktów (ich cech lub dostępności), kosztów dostawy, reklamacji, informacji o wymaganych dokumentach czy formularzach. Rozwiązanie posiada przetestowany, programowalny moduł, który może przekierować rozmowę do konsultanta na infolinii w sytuacji, w której zapytanie jest skomplikowane i AI nie jest w stanie obsłużyć właściwych odpowiedzi.

Rozumienie pytań zadanych językiem naturalnym (np. mowa potoczna, żargon) jest możliwe dzięki klasyfikacji statystycznej z korektą tekstu i celowym dopasowaniem. Silnik wykorzystuje również redukcję reguł syntaktycznych, co oznacza, że jest to hybrydowe (statystyczne i oparte na regułach) podejście do przetwarzania języka m.in. poprzez:

- uproszczenia prefiksów dla różnych konstrukcji językowych o tym samym znaczeniu, np. chcę dokonać kupna/ chcę dokonać zakupu/ chcę dokonać zamówienia; chcę nabyć/ chcę kupić/ chcę zakupić/ chcę zamówić/ chcę złożyć zamówienie
- uproszczenia słów do form podstawowych, tak aby lepiej dopasować je do siebie, np. proszę, poproszę, prosi = prosić; zacznij, zacznę, zaczniesz = zacząć
- wykorzystanie synonimów słów, które pozwalają na porównania i wykorzystanie różnych kombinacji, np. dialog, dyskusja, gadka, konwersacja, pogawędka, rozmowa
- dopuszczenie słów kluczowych z punktu widzenia firmy, tak by zwiększyć ich wagę w algorytmie, np. związanych bezpośrednio z nazwami produktów lub usług firmy.



## Sztuczna inteligencja w firmach, czyli obszary AI kluczowe dla zarządu

Firma

22.06.2019 18:00 | Autor: AB, aleBank.pl



Fot. stock.adobe.com/NicoElNino

Zarządy firm w coraz większym stopniu, w ramach swoich rocznych celów, są rozliczane z uruchamiania systemów opartych o sztuczną inteligencję (AI). Żadna firma nie chce przegrać cyfrowego wyścigu, zwłaszcza w dobie walki o marżę i zwiększanie konkurencyjności. Warto zrozumieć, jak z sukcesem na świecie zastosowano technologie AI w kontaktach z klientami czy procesach biznesowych.

Podczas gdy firmy obsługujące masowy ruch klientów (B2C), takie jak Facebook, UBER czy

6 obszarów #AI #sztucznaInteligencja  
kluczowych dla każdego zarządu #firmy



The screenshot shows the homepage of dlahandlu.pl. At the top, there is a search bar and several logos including 'Food & Retail Strategy Star 2019', 'CERTYFIKAT DOBRY PRODUKT', and 'Forum 2019'. Below the search bar is a navigation menu with categories like 'DETAL I HURT', 'E-COMMERCE', 'RAPORTY I ANALIZY', 'TECHNOLOGIE I WYPOSAŻENIE', 'REGULACJE PRAWNE', 'NOWE KONCEPTY', and 'MARKETING'. A secondary menu lists various retail sectors: 'SIECI FMCG', 'SIECI ODZIEŻOWE', 'ELEKTROMARKETY', 'MARKETY DIY', 'DROGERIE', 'STACJE PALIW', 'RESTAURACJE I KAWIARNIE', and 'CENTRA HANDLOWE'.

## Jak odnieść sprzedażowy sukces w epoce klienta On-Demand?

Autor: dlahandlu.pl 3 czerwca 2019 11:23

Udostępnij | Drukuj | prześlij dalej | komentarze (1)

**Branża handlowa pod wpływem technologii zmienia się w bardzo szybkim tempie. Jej rozwój napędzają sami konsumenci, którzy przyzwyczajeni są do otrzymywania wszystkiego na żądanie, po naciśnięciu guzika. – Kluczem do serc i portfeli klientów jest umiejętność przewidzenia ich potrzeb oraz zapewnienia spersonalizowanego doświadczenia – uważa Aleksander Siczek, Business Development Manager w firmie Infobip, specjalizującej się w komunikacji mobilnej.**

**REKLAMA**  
**Certyfikat Dobry Produkt 2019**  
**ZGŁOŚ PRODUKT**

Istnieją dwa główne trendy, w które powinny wpisywać się strategie marketingowe firm chcących skutecznie sprzedawać. Pierwszy to „On Demand” rozumiany jako oczekiwanie klientów na błyskawiczną obsługę w czasie rzeczywistym, bez chwili zwłoki. Drugi, to znany dobrze od lat kierunek „mobile”, oznaczający przeniesienie funkcji zakupowego centrum z desktopów oraz handlu stacjonarnego w kierunku świata smartfonów, tabletek i aplikacji mobilnych.

Jak podaje Gartner do 2020 roku w przypadku aż 72% interakcji z klientem będą zaangażowane wschodzące rozwiązania takie jak aplikacje machine learning, chatboty lub inne narzędzia

**NOWE POPULARNE KOMENTOWANE**

- 15:22 Pilne! Sąd umorzył postępowanie sanacyjne Grupy Piotr i Paweł
- 15:12 UOKiK zwrócił wniosek o przejęcie nieruchomości Tesco. Zgoda nie jest...
- 15:05 Zmiany w przepisach o VAT. Co czeka przedsiębiorców w sektorze handlu?
- 14:57 Koncept Take&GO przeszedł fazę testów. Wkrótce otwarcie pierwszego sklepu
- 14:47 Purella, Arteta i Bracia Sadownicy połączą siły sprzedaży w handlu tradycyjnym
- 14:07 Credit Agricole: Inflacja osiągnęła najwyższy poziom od października 2012 r.
- 13:39 Kto zyska, kto straci na długim weekendzie?
- 13:03 Klienci zmieniają dostawców usług, gdy dostają informację o podwyżce

#### 14. Istotne zdarzenia po dacie bilansu.

Nie wystąpiły

#### 15. Wykorzystanie kapitałów zewnętrznych, kredyty inwestycyjne, kredyty bieżące.

Na dzień 31 grudnia 2019 r. Spółka nie korzystała z kapitałów zewnętrznych.

#### 16. Podstawowe ryzyka i zagrożenia.

Opisane poniżej czynniki ryzyka nie stanowią zamkniętej listy i nie powinny być w ten sposób postrzegane. Działalność oraz plany rozwojowe Emitenta obarczone są czynnikami ryzyka opisanymi poniżej. Kolejność w jakiej zostały przedstawione poszczególne czynniki ryzyka, nie odzwierciedla prawdopodobieństwa ich wystąpienia, zakresu ani istotności przedstawionych ryzyk.

Ryzyko związane z ograniczoną ilością atrakcyjnych kontraktów biznesowych

W ramach prowadzonej działalności gospodarczej Spółki, istotne jest posiadanie odpowiednich zdolności do nawiązywania współpracy z podmiotami charakteryzującymi się dużym potencjałem wzrostu oraz znaczącym prawdopodobieństwem osiągnięcia wysokich stop zwrotu z inwestycji. Ponadto na rozwój Spółki wpływać będzie dysponowanie odpowiednią liczbą atrakcyjnych projektów inwestycyjnych spełniających określone kryteria, a także możliwość dostępu do informacji o takich Projektach. Brak lub ograniczenie w dostępie do odpowiedniej liczby atrakcyjnych Projektów lub informacji o nich może skutkować osiągnięciem niższej od zakładanej stopy zwrotu co będzie miało wpływ na wyniki finansowe Emitenta. W zakresie niniejszego czynnika ryzyka należy wskazać, że Zarząd Emitenta posiada dostęp do pozyskania kontraktów / przedsięwzięć inwestycyjnych bazując na posiadanych kontaktach rynkowych.

Ryzyko związane ze zmianami w systemie podatkowym.

Jednym z istotniejszych czynników, mającym wpływ na działalność Emitenta, są zmiany systemu podatkowego oraz zmiany przepisów podatkowych. Ponadto wiele z obecnie obowiązujących przepisów podatkowych nie zostało sformułowanych w sposób dostatecznie precyzyjny i brak jest ich jednoznacznej wykładni, może to więc negatywnie wpłynąć na działalność, pozycję rynkową, sprzedaż, wyniki finansowe i perspektywy rozwoju.

Ryzyko związane z otoczeniem prawnym.

Emitent prowadzi działalność i jest w związku z tym narażony na ryzyko zmian w otoczeniu prawnym i regulacyjnym w naszym kraju. Otoczenie prawne oraz regulacyjne podlegało nadal częstym zmianom. Zakres oddziaływania tych czynników uległ w ostatnich latach znacznemu poszerzeniu ze względu na przystąpienie nowych państw członkowskich do Unii Europejskiej w 2004 r., w wyniku czego Polska miała obowiązek przyjąć i wdrożyć wszystkie akty prawne Unii Europejskiej. Przepisy prawne dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej przez Emitenta, które w ostatnich latach ulegały częstym zmianom, to przede wszystkim: prawo podatkowe, prawo pracy i ubezpieczeń społecznych, prawo handlowe. Nie można wykluczyć, iż ewentualne zmiany w przepisach prawa lub ich interpretacji, a mających wpływ na zakres działalności prowadzonej przez Emitenta i mogą powodować wystąpienie negatywnych skutków dla jej działalności.

Ryzyko związane z koniunkturą na rynku giełdowym.

Na działalność Emitenta istotny wpływ ma koniunktura na rynkach kapitałowych, w tym szczególnie na polskim rynku giełdowym, która jest zmienna i podlega charakterystycznym cyklom hossy-bessa, trwającym zwykle od kilku miesięcy do kilku lat. Długotrwała bessa może powodować gorszą wycenę Emitenta oraz utrudnić lub wydłużyć proces inwestycji dokonywanych przez Emitenta. W takiej sytuacji Emitent może mieć również problemy z pozyskaniem środków na zapewnienie prawidłowego funkcjonowania Emitenta.

Ryzyko wahań cen Akcji oraz niedostatecznej płynności Akcji.

Ceny papierów wartościowych notowanych w Alternatywnym systemie obrotu podlegają 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.

## **17. Informacje o ważniejszych osiągnięciach w dziedzinie badań i rozwoju.**

W okresie sprawozdawczym tj. w 2019 roku Emitent prowadził następujące projekty badawczo - rozwojowe.

### **1. B+R w spółce Intelidesk sp. o.o.**

Celem projektu jest przeprowadzenie przez InteliDESK sp. z o.o. badań przemysłowych i prac rozwojowych w obszarze rozpoznawania mowy naturalnej, sztucznej inteligencji, mechanizmów samouczących się oraz Internetu Rzeczy (IoT) oraz opracowanie i pilotaż nowego, innowacyjnego produktu w postaci "InteliUnderstand"- modułu wykorzystującego ww. technologie.

Aktywności związane z Badaniami i Rozwojem wspierają dotychczas oferowane przez Grupę Kapitałową InteliWISE S.A. usługi typu help desk (wsparcia) oraz outsourcingu "nowej generacji", które są wyposażone w warstwę inteligentną. Klientom - organizacjom, dużym przedsiębiorstwom, globalnym korporacjom, nowe rozwiązanie ma

pomóc w dalszej optymalizacji kosztowej i efektywnościowej. Doświadczenie Intelwise S.A. w realizacji ponad 150 projektów wdrożeniowych w obszarze Sztucznej Inteligencji ma pomóc w zwiększeniu efektywności i intuicyjności działania rozwiązań help desk i service desk dla pracowników, kontrahentów, partnerów przygotowywanego przez InteliDESK sp. z o.o.

Główne przesłanki realizacji projektu to:

- rosnąca rola rozwiązań informatycznych i usługowych typu Help Desk i BPO na rynku globalnym i lokalnym;
- presja na innowacje w ramach rynku BPO, w szczególności wdrażanie technologii inteligentnych (AI), automatyzujących procesy BPO;

- dynamiczny rozwój woj. lubelskiego jako prężnego ośrodka na polskiej mapie sektora nowoczesnych usług biznesowych oraz sektora ICT i outsourcingu. Projekt był realizowany w ramach umowy o dofinansowanie projektu z Województwem Lubelskim (Lubelską Agencją Wspierania Przedsiębiorczości) zawartej w listopadzie 2016 roku. Czas realizacji projektu to 2016-06-01 do 2018-05-31. InteliDESK sp. z o.o. zobowiązała się do wniesienia wkładu własnego w wysokości 279 123,00 PLN a wartość dofinansowania nie przekroczy 558 551,00 PLN. Cała wartość projektu wynosi 920 327 PLN, a intensywność pomocy w zależności od działania wynosi od 60 % do 80% całej wartości projektu. Ponadto InteliDESK sp. z o.o. zobowiązała się do komercjalizacji wyników projektu na warunkach rynkowych.

W ramach realizacji wskaźników dot. projektu typu R&D (badawczo -rozwojowe) na realizacji projektu „Nowej generacji usług - IOT Help Desk”.

W 2019 r. realizowane były prace związane z projektem B+R, w szczególności przygotowanie wniosku patentowego do złożenia w 2019 roku.

Wniosek patentowy (zgłoszenie wynalazku) został zgodnie z planem złożony do Urzędu Patentowego RP pod koniec kwietnia 2019 r., pod numerem P.429820.

Oczekuje się, iż Patent, jeśli przyznany, może mieć w długim okresie zasadnicze znaczenie dla przychodów i sukcesu Spółki. Wniosek dotyczy innowacyjnego urządzenia do zdalnego supportu (wsparcia) przy wykorzystaniu asystenta głosowego. Przedmiotem wynalazku jest urządzenie w postaci modułu, które rozpoznaje naturalną mowę użytkownika. Na podstawie wydanych poleceń dotyczących diagnostyki i/lub naprawy danego sprzętu, urządzenie to wydaje instrukcje dotyczące jego wsparcia, np. naprawy i/lub konserwacji i/lub konfiguracji. Urządzenie wraz z oprogramowaniem działa bez dostępu do internetu. Konkurencyjność polega na tym, iż dotychczasowe technologie, wykorzystujące rozpoznawanie mowy muszą być podłączone do Internetu. Opracowywane rozwiązanie inteliDESK, np. w postaci okularów, gogli, kasku, wizjera, nie musi działać w trybie online. W patencie urządzenie HMD może obejmować urządzenie, które generuje i / lub wyświetla obrazy rzeczywistości wirtualnej, obrazy rzeczywistości mieszanej (MR) i/lub obrazy rzeczywistości rozszerzonej (AR). W takich urządzeniach scena wytworzona na urządzeniu wyświetlającym może być zorientowana lub zmodyfikowana na podstawie danych wprowadzanych przez użytkownika (np. ruch przycisku drążka, aby spowodować ruch orientacji sceny, wprowadzenie elementów do sceny itp.). Wraz z rosnącym rozwojem technologii urządzenie w postaci modułu, które rozpoznaje naturalną mowę użytkownika jest niezwykle potrzebne, tym bardziej, iż nie potrzebuje zasięgu sieci internetowej (offline). Przemysłowe zastosowania B2B mogą być wykorzystywane w szczególności w trybie: naprawy i/lub konserwacji i/lub rekonfiguracji (parametryzacji) trudno dostępnego sprzętu np. urządzenia / pomieszczenia zlokalizowane w znacznej odległości od miast/ miejscowości, rozdzielnie, czy miejsca pod ziemią, w bunkrach itp., gdzie infrastruktura sieciowa jest w miejscach fizycznie ograniczających ich diagnostykę i/lub naprawę, co powoduje niemożność wykorzystania zasobów internetowych dla uzyskania pomocy.

Połączenie rozpoznawania mowy wraz z rozwiązaniem opartym na inteligentnej bazie wiedzy oraz NLP, wykorzystanie i wydawanie głosowych komend dotyczących naprawy sprzętu pozwoli na uzyskanie instrukcji ich

naprawy i/lub konserwacji. Urządzenie działa w trybie offline czyli bez dostępu internetu (sieci). Ma to ogromne znaczenie ponieważ lokalizacja sprzętu może być poza zasięgiem sieci. Planowane rozwiązanie może być komercjalizowane na rynku polskim oraz zagranicznym.

2. B+ R w obszarze rozwoju algorytmów AI i ML.

Zakres prac został opisany powyżej - w ramach uruchamianych produktów Voicebot, Analizy Topic Modelling.

#### **18. Informacje o nabyciu akcji własnych.**

W okresie sprawozdawczym tj. 2019 roku Spółka nie nabywała akcji własnych.

#### **19. Informacje o oddziałach i zakładach Spółki.**

W dniu 31 grudnia 2019 r. został utworzony Oddział Spółki w Lublinie.

Spółka nie posiada zakładów.

#### **20. Informacje o zatrudnieniu w Spółce.**

Na dzień 31 grudnia 2019 roku liczba etatów wynosiła 26,75 etatów, w tym: 1 osoba była na urlopie rodzicielskim i 1 na macierzyńskim.

#### **21. Dane dotyczące umowy z podmiotem uprawnionym do badania rocznego jednostkowego sprawozdania finansowego.**

Emitent zawarł umowę z firmą audytorską Eureka Auditing Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Marcinkowskiego 22, 61-827 Poznań, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego za numerem KRS 0000183841, NIP 7780046078, REGON 632196940, wpisaną na listę podmiotów uprawnionych do badania sprawozdań finansowych prowadzoną przez Krajową Radę Biegłych Rewidentów pod numerem ewidencyjnym 137.

Umowa dotyczy badania sprawozdania finansowego jednostkowego oraz skonsolidowanego za rok 2019 i 2020.

Umowa została podpisana w następstwie uchwały Rady Nadzorczej, która obejmowała (a) zmianę uchwały nr 1 z dnia 12 kwietnia 2019 r. w sprawie wyboru firmy audytorskiej do badania sprawozdania finansowego jednostkowego oraz skonsolidowanego za rok 2018 oraz 2019 wraz ze sporządzeniem sprawozdania z badania oraz (b) podjęcie uchwały w sprawie wyboru firmy audytorskiej do badania sprawozdania finansowego jednostkowego oraz skonsolidowanego za 2020 wraz ze sporządzeniem sprawozdania z badania.

#### **22. Informacja o postępowaniach sądowych.**

Na dzień sporządzenia niniejszego sprawozdania nie toczą się żadne postępowania.

#### **23. Ocena zarządzania zasobami finansowymi.**

W okresie 01.01 – 31.12.2019 roku Emitent posiadał pełną zdolność do wywiązywania się z zaciągniętych zobowiązań posiada stałe wsparcie finansowe od głównego akcjonariusza, nie zalega wobec Skarbu Państwa.

**24. Informacje o istotnych transakcjach zawartych przez spółkę na innych warunkach niż rynkowe ze stronami powiązanymi .**

Emitent nie zawierał transakcji na warunkach innych niż rynkowe ze stronami powiązanymi.

**25. Informacje o udzielonych pożyczkach.**

Emitent nie udzielał żadnych pożyczek.

**26. Udzielone i otrzymane poręczenia i gwarancje.**

Emitent nie udzielał i nie otrzymywał żadnych poręczeń i gwarancji.

**27. Zmiany w podstawowych zasadach zarządzania przedsiębiorstwem jednostki.**

Nie dotyczy.

**28. Ocena możliwości realizacji zamierzeń inwestycyjnych, w tym inwestycji kapitałowych, w porównaniu do wielkości posiadanych środków, z uwzględnieniem możliwych zmian w strukturze finansowania tej działalności.**

Na możliwości realizacji przyszłych zamierzeń inwestycyjnych będą miały wpływ czynniki makroekonomiczne w tym dochody gospodarstw domowych, stopa bezrobocia, dostępność finansowania zewnętrznego, regulacje prawne. Emitent w swojej strategii podjął szereg działań zmierzających do zapewnienia środków na pokrycie planowanych inwestycji. Emitent dopuszcza wystąpienie ryzyk rynkowych mogących mieć chwilowy wpływ na zamierzenia inwestycyjne. Jednak w ocenie przyjętych ryzyk w przypadku ich wystąpienia będą one krótkotrwałe i bez wpływu na realizację podstawowych celów

**29. Charakterystyka ryzyka dotyczącego instrumentów finansowych oraz przyjętych przez spółkę celach i metodach zarządzania ryzykiem finansowym.**

Na dzień 31.12.2019 roku nie dotyczy.



Marcin Strzałkowski  
Prezes Zarządu