

# Skonsolidowany raport roczny

## Grupy Kapitałowej InteliWISE S.A za rok 2016

Sprawozdanie Zarządu jednostki dominującej z działalności Grupy  
Kapitałowej InteliWISE S.A. za rok 2016

Raport z dnia 31 maja 2017 r.

Professional  
ChatBOT  
For intelligent  
Customer Self - Service  
and eCommerce



## **Wprowadzenie**

Skonsolidowany raport okresowy InteliWISE S.A. za rok 2016 roku zawiera:

- Pismo Zarządu InteliWISE S.A. do Akcjonariuszy.
- Wybrane jednostkowe dane finansowe Grupy Kapitałowej InteliWISE S.A. za 2016 r.,
- Sprawozdanie Zarządu jednostki dominującej z działalności Grupy Kapitałowej InteliWISE S.A. w 2016 r.
- Skonsolidowane sprawozdanie finansowe **Grupy Kapitałowej** InteliWISE S.A. za 2016 r.
- Wymagane oświadczenia Zarządu InteliWISE S.A. (jednostki dominującej)
- Opinię oraz raport podmiotu uprawnionego do badania sprawozdań finansowych z badania rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego Grupy Kapitałowej InteliWISE S.A. za 2016 r.

*Szanowni Państwo,*

*w imieniu Spółki przedstawiam raport roczny za rok 2016 roku.*

*Na poziomie Grupy Kapitałowej przez cztery kwartały wygenerowano przychód na poziomie 1 795 tys. zł (wobec 1 719 tys w 2015), oraz zysk netto ponad 291 tys. złotych (wobec 118 tys zł w analogicznym okresie).*

*Suma bilansowa zwiększyła się do 1.07 miliona złotych, wobec 1.04 miliona w analogicznym okresie, a środki pieniężne wyniosły 497 tys. zł (spadek z 584 tys. zł).*

*W roku 2016 Spółka umocniła pozycję jako podmiotu rozwijającego inteligentne oprogramowanie, automatyzujące obsługę klienta i e-transakcje, dla liderów globalnych e-usług, e-commerce, bankowości czy ubezpieczeń. InteliWISE wspiera przedsiębiorstwa i administrację w procesach cyfrowej komunikacji (digital communications). Rozwija i wdraża innowacyjne oprogramowanie oparte o opatentowane metody analizy języka naturalnego i sztucznej inteligencji. Wdrożenia InteliWISE, w tym produkty: Wirtualny Doradca, Live Chat, Help Desk bazują na algorytmach Sztucznej Inteligencji w tym „, technologii NLP (analiza języka naturalnego), dynamicznej animacji obrazu i wielojęzycznej syntezie mowy. Pomagają zwiększyć sprzedaż, budować pozytywne relacje z klientem oraz zmniejszać koszty jego obsługi. Jako jedyna polska firma jest w TOP10 globalnych dostawców technologii „Virtual Agent”, według wiodącej niezależnej firmy analitycznej Forrester Research.*

*Doświadczenia w prawie 200 projektach dla największych firm i organizacji, także spośród listy Fortune 500 w USA, umożliwia, jako nielicznej wśród polskich firm, konkurowanie z liderami rozwiązań inteligentnych dla e-commerce, bankowości i e-GOV. Kilkuśet klientów w Polsce i na świecie, w szczególności w USA, doświadczyło zmniejszenia kosztów obsługi, zwiększenia sprzedaży bądź optymalizacji procesów biznesowych dzięki rozwiązaniom InteliWISE.*

*Wyniki oraz grono klientów wskazują na osiągnięcie trwałej rentowności. Na dzień dzisiejszy podpisane umowy oraz kontrakty „w toku” pozwalają stwierdzić, iż zyskowność Grupy Kapitałowej będzie miała charakter wzrostowy. Znaczące zasoby gotówkowe przeznaczone na inwestycje stanowią o bezpieczeństwie działalności.*

*Z perspektywy strategii kapitałowej Grupy, kluczowym wydarzeniem w 2016 (IV kwartał) roku było zawarcie przez InteliWISE S.A. porozumienia w sprawie nabycia 100 % udziałów w spółce Limtel sp. z o.o. oraz podpisanie przez Spółkę pierwszej z planowanych umów sprzedaży udziałów, dających Spółce na koniec roku 2016 ponad 49% udziałów w kapitale zakładowym Limtel sp. z o.o.*

*Transakcja strategicznie wzmocni Grupę Kapitałową InteliWISE - zarówno od strony produktowej, oferty sprzedażowej jak i unikalnego know - how zespołu Limtel sp. z o.o.*

*W obszarze R&D Spółka rozwijała elementy technologii dla rozwoju infolinii/obsługi klienta, które powinny przynieść wymierne efekty w kolejnych kwartałach. W spółce InteliDESK sp. z o.o., rozwijane są działania skupiające się na rozwoju innowacyjnego outsourcing'u (Business Process Outsourcing), pod marką Sprzedawcy.Online.*



Marcin Strzałkowski

Prezes Zarządu InteliWISE S.A.

**Dane skonsolidowane Inteliwise S.A.**

Wybrane dane z rachunku zysków i strat za rok 2016 , z danymi porównawczymi za rok 2015

	01.01.2016 - 31.12.2016	01.01.2015 - 31.12.2015	01.01.2016 - 31.12.2016	01.01.2015 - 31.12.2015
	w zł	w zł	w euro	w euro
Przychody netto ze sprzedaży	1,795,493.22	1,719,775.02	405,852.90	403,560.96
Przychody finansowe	5,537.95	2,351.24	1,251.80	551.74
Zysk (strata) na sprzedaży	5,433.75	34,202.48	1,228.24	8,025.93
Zysk (strata) z działalności operacyjnej	-22,779.98	13,169.03	-5,149.18	3,090.23
Zysk (strata) brutto	-22,042.25	13,789.11	-4,982.43	3,235.74
Zysk (strata) netto	209.534,92	132.621,96	47,363,23	31,120,96
Amortyzacja	22,642.99	14,511.65	5,118.22	3,405.29

**Dane skonsolidowane dotyczące Grupy Kapitałowej InteliWISE S.A.**

Wybrane dane z bilansu na koniec roku 2016, z danymi porównawczymi na koniec roku 2015.

	31.12.2016	31.12.2015	31.12.2016	31.12.2015
	w zł	w zł	w euro	w euro
Aktywa razem	1,071,325.97	1,042,814.97	242,162.29	244,706.08
Zobowiązania i rezerwy na zobowiązania	259,212.84	208,659.59	58,592.41	48,963.88
Zobowiązania krótkoterminowe	251,524.05	187,455.59	56,854.44	43,988.17
Zobowiązania długoterminowe	0.00	0.00	0.00	0.00
Należności krótkoterminowe	365,341.68	430,108.61	82,581.75	100,928.92
Należności długoterminowe	0.00	0.00	0.00	0.00
Środki pieniężne i inne aktywa pieniężne	497,316.44	584,738.18	112,413.30	137,214.17
Kapitał własny	473,690.30	382,988.23	107,072.85	89,871.70
Kapitał zakładowy	625,891.50	625,891.50	141,476.38	146,871.17

Tabela nr 254/A/NBP/2015 z dnia 2015-12-31

4.2615

Tabela nr 252/A/NBP/2015 z dnia 2016-12-30

4.424

**Sprawozdanie Zarządu**  
**z działalności Grupy Kapitałowej InteliWISE S.A.**  
**za rok 2016 r.**  
**Spis treści**

1. Informacje ogólne o Grupie Kapitałowej InteliWISE S.A.
  - 1.1 Informacje podstawowe
  - 1.2 Struktura organizacyjna
2. Informacje o działaniach Grupy Kapitałowej InteliWISE S.A. w roku 2016.
3. Informacje o finansach Grupy Kapitałowej InteliWISE S.A.
  - 3.1 Informacje ogólne.
  - 3.2 Charakterystykę struktury aktywów i pasywów skonsolidowanego bilansu, w tym z punktu widzenia płynności grupy kapitałowej InteliWISE S.A.;
  - 3.3 Opis struktury głównych lokat kapitałowych lub głównych inwestycji kapitałowych dokonanych w ramach grupy kapitałowej InteliWISE S.A. w danym roku obrotowym
  - 3.4 Opis istotnych pozycji pozabilansowych w ujęciu podmiotowym, przedmiotowym i wartościowym.
4. Informacje na temat przewidywanych kierunków rozwoju Grupy Kapitałowej InteliWISE S.A.
5. Zasady sporządzenia wybranych informacji finansowych
6. Oświadczenia Zarządu InteliWISE S.A.

**1. Informacje ogólne o Grupie kapitałowej InteliWISE S.A.**

**1.1 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,
- 3) Limtel sp. z o.o. z siedzibą w Olsztynie – jednostka stowarzyszona od 20 grudnia 2016 roku do dnia 14 marca 2017. Od dnia 15 marca 2017 roku jednostka zależna.

Grupa kapitałowa InteliWISE S.A. w obecnej strukturze powstała na przestrzeni lat 2015 -2016. 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 raportu oraz na dzień 31 grudnia 2016 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 31 grudnia 2016 roku jednostka dominująca posiadała 1084 udziałów Limtel sp. z o.o., stanowiących 49,32% kapitału zakładowego Limtel sp. z o.o. oraz dających taki sam procent głosów na zgromadzeniu wspólników. Na dzień sporządzenia raportu 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 inwestorów wspierających rozwój tej spółki. Spółka

InteliDESK sp. z o.o. skoncentruje 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 dotyczące obsługi klienta (customer service, cloud communications, web self service).

## **1.2. Informacje podstawowe o InteliWISE S.A. (jednostka dominująca)**

### **Dane Spółki:**

Pełna Nazwa:	InteliWISE Spółka Akcyjna
Forma Prawna:	Spółka Akcyjna
Poczta elektroniczna:	info@inteliwise.com
Strona internetowa:	<a href="http://www.inteliwise.com">www.inteliwise.com</a>
Siedziba:	Warszawa
Adres:	InteliWISE, ul. Ursynowska 72, 02-605 Warszawa, Polska
Telefon:	22 379 7442
Fax:	22 379 7441
NIP	EU 525 23 23 343
REGON	14 0000 046
KRS	0000297672
Ticker:	ITL
Adres Oddziału:	InteliWISE, Gdańsk / Lublin

### **Przedmiot działalności Grupy Kapitałowej InteliWISE S.A. obejmuje:**

- 1) świadczenie usług informatycznych i wdrożeniowych,
- 2) wsparcie procesów sprzedaży i obsługi klientów w ramach obszaru e-commerce,
- 3) Prace badawczo – rozwojowe w dziedzinie nauk technicznych i informatyki (R&D);
- 4) Badania i analizy techniczne w szczególności w związku z mechanizmami sztucznej inteligencji.

## **1.3. Struktura organizacyjna jednostki dominującej**

### **1.3.1. Zarząd jednostki dominującej**

Na dzień 31.12.2016 r. w skład Zarządu InteliWISE S.A. wchodził Prezes Zarządu – Marcin Strzałkowski. W roku 2016 skład Zarządu nie uległ zmianie.

### **1.3.2. Rada Nadzorcza jednostki dominującej**

Na dzień 31.12.2016 r. w skład Rady Nadzorczej InteliWISE S.A. wchodzili:

- 1) Marek Borzestowski,
- 2) Grzegorz Maciąg,
- 3) Janusz Macioch
- 4) Paul Bragiel
- 5) Marek Trojanowicz
- 6) Jarosław Adamski\*.

W 2016 skład Rady Nadzorczej uległ zmianie. W dniu 7 listopada 2016 roku Walne Zgromadzenie Spółki odwołało z funkcji członka Rady Nadzorczej Pana Shmuela Chafets i powołało w jego miejsce Pana Marka Trojanowicza.

\* W poprzednich raportach okresowych omyłkowo wskazano Pana Piotra Jakubowskiego, członka poprzedniej rady nadzorczej Spółki, którego mandat wygaś 1 lipca 2013 roku, zamiast Jarosława Adamskiego powołanego 1 lipca 2013 roku, który nadal jest członkiem rady nadzorczej Spółki.

### **Informacje na temat akcjonariuszy jednostki dominującej InteliWISE S.A.**

Kapitał zakładowy InteliWISE S.A. na dzień 31.12.2016 r. wynosił 625 891,50 zł i dzielił się na 6 258 915 akcji o wartości nominalnej 0,10 zł (dziesięć groszy) każda.

Lista akcjonariuszy InteliWISE S.A. na dzień 31.12.2016 r

Wyszczególnienie	Liczba akcji i głosów na WZ Spółki	Wartość nominalna akcji	Udział akcji w kapitale zakładowym Spółki	Udział w głosach na WZ Spółki
	szt.	PLN	%	%
Xanthippe Investments Limited	2 638 748	263 874,8	42,0416	42,0416
Marcin Strzałkowski	693 595	69 359,50	11,08	11,08
Elżbieta Macioch	600 000	60 000	9,59	9,59
Vasto Investment s.a.r.l.	375 540	37 554	6,0	6,0
Asseco Poland S.A.	500 000	50 000	7,99	7,99
Inni akcjonariusze	1 451 032	145 103,20	23,18	23,18
<b>RAZEM</b>	6 258 915	625 891,5	100	100

Lista akcjonariuszy na dzień przekazania raportu



Wyszczególnienie	Liczba akcji i głosów na WZ Spółki	Wartość nominalna akcji	Udział akcji w kapitale zakładowym Spółki	Udział w głosach na WZ Spółki
	szt.	PLN	%	%
Xanthippe Investments Limited	2 338 748	233 874,80	37,37	37,37
Marcin Strzałkowski	693 595	69 359,50	11,08	11,08
Elżbieta Macioch	600 000	60 000	9,59	9,59
Vasto Investment s.a.r.l.	375 540	37 554	6,0	6,0
Asseco Poland S.A.	500 000	50 000	7,99	7,99
Inni akcjonariusze	1 751 032	175 103,20	28,00	28,00
<b>RAZEM</b>	6 258 915	625 891,5	100	100

#### 1.4. Informacja o zatrudnieniu w Grupie Kapitałowej InteliWISE S.A.

W Grupie Kapitałowej na koniec roku 2016 liczba etatów wynosiła 29 etatów.

#### 2. Informacje o działaniach Grupy Kapitałowej InteliWISE S.A. w roku 2016 r.

##### Zawarcie porozumienia w sprawie nabycia udziałów w Limtel sp. z o.o.

W dniu 20 grudnia 2016 roku wszyscy wspólnicy spółki Limtel sp. z o.o. z siedzibą w Olsztynie (dalej Limtel) potwierdzili przyjęcie oferty Spółki nabycia 100 % udziałów Limtel. Potwierdzeniem przyjęcia tej oferty było podpisanie w dniu 20 grudnia 2016 roku Porozumienie w sprawie sprzedaży udziałów Limtel pomiędzy Inteliwise a Giza Polish Ventures I Sp. z o.o. SKA z siedzibą w Warszawie, Grzegorzem Siehier, Pawłem Stefańczykiem, Kamilem Ciukso, Turnpoint Group spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Olsztynie oraz Grupą FRR spółką z

ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Warszawie (dalej Porozumienie). Zgodnie z Porozumieniem cena nabycia wszystkich udziałów została ustalona na kwotę 100 000,00 złotych. Umowy nabycia udziałów zostały zawarte: w dniu 20 grudnia 2016 roku z Giza Polish Ventures I Sp. z o.o. SKA a z pozostałymi współnikami w dniu 15 marca 2017 roku i w dniu 22 marca 2017 roku. W wyniku zawarcia umów sprzedaży udziałów Spółka stała się właścicielem udziałów stanowiących 100,00 % kapitału zakładowego Limtel. Ponadto elementem transakcji nabycia udziałów Limtel będzie objęcie akcji Inteliwise przez dotychczasowych współników Limtel w łącznej liczbie nie większej niż 600 000 akcji nowej emisji. W celu zagwarantowania prawa do objęcia tych akcji oraz ze względu na złożoność procesu inwestycyjnego, strony Porozumienia uzgodniły, że na podstawie uchwały nr 3 Nadzwyczajnego Walnego Zgromadzenia INTELIWISE z dnia 7 listopada 2016 roku, 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, współnicy Limtel obejmą akcje nowej emisji Spółki w ramach kapitału warunkowego oraz wydane zostaną współnikom Limtel warranty subskrypcyjne uprawniające tych współników do objęcia akcji Spółki w okresie od 1 lipca 2017 do 30 czerwca 2018 roku po cenie emisyjnej równej wartości nominalnej akcji nowej emisji.

W wyniku nabycia udziałów Limtel, Grupa Kapitałowa Inteliwise S.A. stała się wiodącym w Polsce dostawcą wyspecjalizowanym w dostarczaniu, na polski oraz globalny rynek, chmurowych technologii IT automatyzujących obsługę klienta i transakcje e-commerce, opartych o Sztuczną Inteligencję (AI). Zarówno Spółka jak i Limtel dostarczają wiodącym markom z obszaru e-commerce, administracji publicznej oraz globalnych przedsiębiorstw cloud'owe rozwiązania informatyczne dotyczące obsługi klienta (customer service, cloud communications, web self service). Rozszerzenie Grupy Kapitałowej Inteliwise S.A. o spółkę Limtel znacząco wzmocni ofertę produktową, w szczególności w obszarze najnowszych technologii automatyzacji i wykorzystania AI (Sztucznej Inteligencji) w ramach infolinii, live chat'a oraz chatbot'ów. Synergia produktowa zostanie osiągnięta poprzez uzupełnienie brakujących wzajemnie produktów umożliwiających oferowanie pełnej komunikacji „omni-channel”: głosowej (voice), wideo oraz tekstowej. Łatwiejsze będzie konkurowanie na rynkach globalnych, gdzie obie spółki mają klientów. Oczekiwany efektem jest zwiększenie powtarzalnych przychodów oraz marż operacyjnych Spółki. Oczekuje się, iż synergia pomogą w oczekiwanym przez inwestorów oraz akcjonariuszy Spółki szybszym wzroście oraz wygenerowaniu znaczącej wartości dodanej, na dość rozdrobnionym rynku dostawców rozwiązań chmurowych.

#### **Działania InteliDESK sp. z o.o.**

Wraz z partnerem, Lubelskim Parkiem Naukowo-Technologicznym (LPNT), **InteliWISE S.A. założyła spin-off**, czyli nową spółkę (zależną), która skoncentruje swoje działania na rozwoju oraz sprzedaży oprogramowania Wirtualny Asystent IT Desk oraz usług typu BPO – outsourcing'u Help Desk.

Globalny rynek usług outsourcingu usług help desk oraz service desk rośnie dynamicznie, a Polska z zatrudnionymi w niej ponad 100 000 pracownikami tej branży, wyrasta na nim jako jeden z liderów. Popularne usługi help desk służą dziś do rozwiązywania problemów, związanych z systemami informatycznymi, w tym niedziałania lub konfiguracji oprogramowania oraz sprzętu, jak komputery, urządzenia mobilne, drukarki, sieci itp.

Stworzenie spin-off'u pokazuje, iż start-up który zbudował elastyczną technologię, przetestowaną i docenioną na rynku międzynarodowym, może dziś poprzez udostępnianie w chmurze i elastyczne licencjonowanie, wykorzystywać ją na wielu polach, potencjalnie zwiększając wartość przedsiębiorstwa.

Powołana w dniu w 2015 roku spółka InteliDESK spółka z o.o. została utworzona dla realizacji pomysłu zgłoszonego przez InteliWise S.A. w ramach projektu pt. „INNOVA-INVEST”. InteliWISE S.A. objęła 670 nowo utworzonych udziałów w spółce InteliDESK sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie (dalej InteliDESK), pozostałe 580 udziałów objął Lubelski Park Naukowo-Technologiczny S.A. z siedzibą w Lublinie. Przedmiotem wkładu do spółki InteliDESK sp. z o.o. ze strony InteliWISE SA były: udzielenie przez nią w ramach aportu niewyłącznej licencji na oprogramowanie Wirtualny Doradca IT Desk o wartości 650 000,00 złotych oraz kwota pieniężna 20 000,00 złotych. Zakres udzielonej licencji umożliwi InteliDESK sprzedaż i wdrożenie ww. oprogramowania, przy czym do modyfikacji i rozwoju tego oprogramowania będzie uprawniona wyłącznie Spółka. Objęte przez Spółkę udziały stanowią 53,50 % kapitału zakładowego InteliDESK sp. z o.o. oraz taki sam udział głosów na zgromadzeniu współników.

W listopadzie 2016 roku InteliDESK sp. z o.o. zawarła umowę o dofinansowanie projektu z Województwem Lubelskim (Lubelską Agencją Wspierania Przedsiębiorczości).

Dofinansowany projekt dotyczy „Nowej generacji usług - IOT Help Desk”. 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.

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.

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. zobowiązał się do komercjalizacji wyników projektu na warunkach rynkowych.

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.

#### **Wybrane uruchomienia nowych projektów w okresie raportowym.**

##### **KWARTAŁ IV**

##### **Podpisanie znaczącej umowy i uruchomienie projektu dla Ministerstwa Rozwoju**

Spółka w IV kwartale 2016 roku zawarła umowę ze Skarbem Państwa - Ministerstwem Rozwoju. Przedmiotem umowy jest uruchomienie i świadczenie pilotażowego wdrożenia usługi polegającej na proaktywnej obsłudze klienta portalu [www.biznes.gov.pl](http://www.biznes.gov.pl).

Spółka dostarczy i będzie utrzymywać specjalistyczny system umożliwiający m.in. identyfikację istotnych dla przedsiębiorców zdarzeń, zasilanie zdarzeniami bazy (CRM) przedsiębiorców, możliwość wykonywania połączeń proaktywnych, precyzyjny system raportowania. Usługa będzie stanowić innowację w ramach e-usług administracji publicznej w Polsce. Specjalnie wyszkoleni konsultanci pracujący na rzecz Pojedynczego Punktu Kontaktowego (PPK) i Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG), wykonają połączenia i powiadomią, z należytym wyprzedzeniem, przedsiębiorców o istotnych terminach oraz niezbędnych decyzjach związanych z ich działalnością. Dodatkowo, każdy przyszły lub obecny przedsiębiorca będzie mógł w 100% przez telefon załatwić kluczowe sprawy związane z otwieraniem, zawieszaniem, odwieszaniem działalności gospodarczej.

Umowa została zawarta w trybie udzielenia zamówienia publicznego. Wartość umowy to 575 640,00 zł brutto. System został uruchomiony w IV kwartale 2016 roku, zgodnie z umową.

##### **Podpisanie zlecenia z Pfizer**

Przedmiotem zlecenia zlecenie wraz z warunkami świadczenia usługi (tzw. SOW – Statement of Work) z Pfizer Inc. z siedzibą w Nowym Jorku (USA) jest uruchomienie i świadczenie rozwiązania Virtual Assistant (Chatbot) zintegrowanego z Live Chat'em, wspierającego automatyzację procesów obsługi klienta.

Uruchomienie systemu planowane jest na pierwszy kwartał 2017. W ramach dostarczonego rozwiązania Spółka zapewni m.in. rozbudowaną bazę wiedzy zawierającą kilkaset odpowiedzi typu Q&A oraz system zawierający kilka tysięcy odpowiedzi, zintegrowany z systemem sztucznej inteligencji.

Umowa będzie obowiązywać przez okres 12 miesięcy od dnia uruchomienia systemu. W ramach umowy Spółka będzie świadczyła usługi wsparcia (SLA) dla uruchomionego systemu. W pozostałym zakresie umowa zawiera postanowienia typowe dla tego typu kontraktów.

Wspierane algorytmami sztucznej inteligencji rozwiązanie Chatbot, zintegrowane z czatem firmowym jest innowacyjnym rozwiązaniem autorskim Spółki z obszaru 'customer service automation', automatyzujące dostęp do wiedzy oraz gwarantującym obsługę zapytań klientów wewnętrznych korporacji przez 24 h na dobę przez inteligentny czat.

Pfizer Inc jest jednym z największych globalnych koncernów biofarmaceutycznych, klasyfikujących się na 55 pozycji listy Fortune 500 w USA.

### ChatBOT dla Facebook Messenger

W ramach najnowszych rozwiązań aplikacyjnych do najpopularniejszego globalnego komunikatora Messenger, w sieci społecznościowej Facebook, uruchomiono nowoczesną aplikację Chatbot'a, opartą o mechanizm automatycznego czata wraz z rozpoznawaniem pytań tekstowych.

## Profesjonalny ChatBOT do Facebook'a.

Odpowiada automatycznie na najczęstsze pytania na Facebook Messenger, bez udziału konsultantów: inteligentna Pomoc | FAQ.

**WYŚWIETL FORMULARZ**

Chatbot – najważniejsze cechy:

- | Można dodać do każdej istniejącej strony firmowej (fan page)
- | Udziela natychmiastowych odpowiedzi, bazując na zautomatyzowanych treściach zawartych w odpowiedziach FAQ
- | W 100% zautomatyzowany, nie potrzebuje wsparcia żywych konsultantów



Chatbot dla komunikatora Messenger jest innowacyjną aplikacją, wpływającą na zmianę sposobu korzystania z informacji, usług on-line czy zakupów. Użytkownicy, zamiast siadać przed komputerem i przechodzić po stronach (np. krok po kroku po formularzu), będąc zalogowanym w aplikacji fb, instagram, snapchat czy skype i bez wylogowywania się z tych aplikacji mogą realizować transakcje, czyli płynnie się "monetyzować". Wirtualni Doradcy na tych czatach, po prostu odpytują użytkownika (podobnie jak sprzedawcy w tradycyjnym sklepie), wypełniając za użytkownika formularz, wskazując preferowany wybór itp.

O przełomowości tej technologii piszemy na naszym blogu: <http://www.inteliwise.pl/chatboty-kontraktuja-czyli-4-rzeczy-o-ktorych-musisz-wiedziec-prowadzac-biznes/>

### KWARTAŁ III

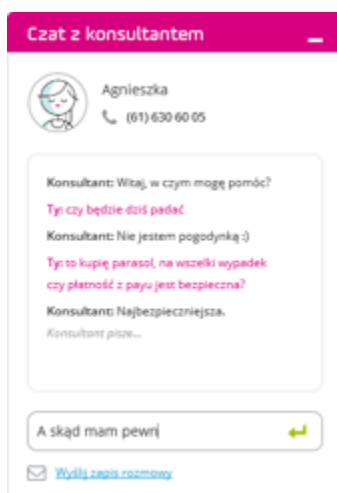
#### Rozwój wdrożenia dla ITI – platforma NC+

Spółka rozwinęła funkcjonalność dla jednego z liderów w branży Media i Telekomunikacja.



## Uruchomienie działania Live Chat dla PayU.

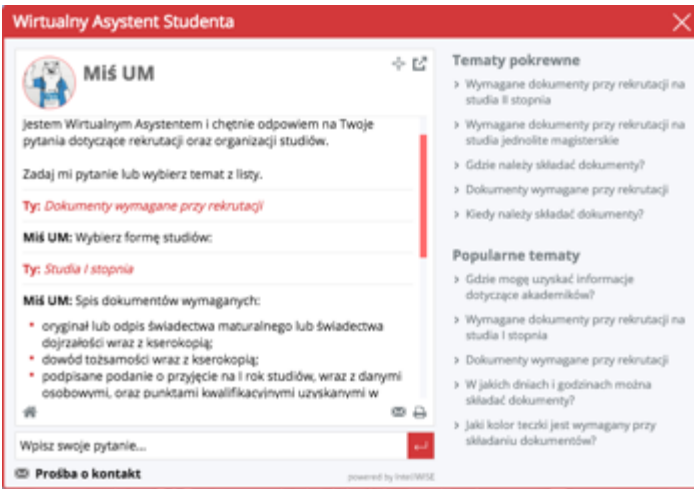
Dla jednego z naszych klientów działających globalnie rozbudowaliśmy posiadane rozwiązanie Self-Service o funkcjonalność Live Chat Enterprise.



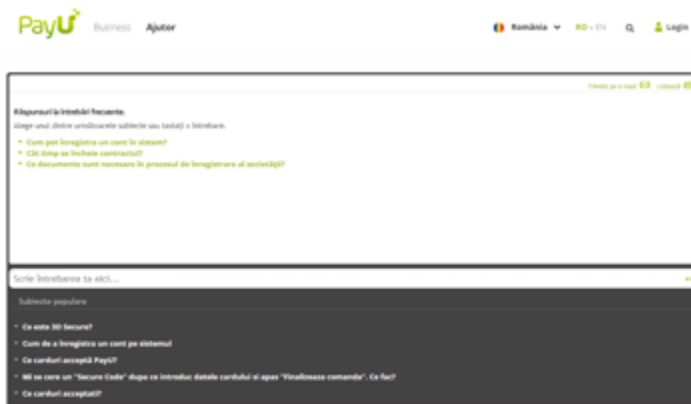
## KWARTAŁ II

### Uruchomienie wdrożenia dla Uniwersytetu Medycznego w Łodzi

Spółka uruchomiła już drugie wdrożenie dla ośrodka akademickiego, wspierającego proces rekrutacji i obsługi studentów, poprzez nowoczesne narzędzia automatyzacji.



## Uruchomienie działania Wirtualnego Doradcy dla PayU w języku rumuńskim.



Dla jednego z naszych klientów działających globalnie kontynuowaliśmy uruchomienie rozwiązania w językach „natywnych” – kolejnym po języku czeskim jest język rumuński. Rozwiązania Wirtualnego Asystenta InteliWISE są podstawą strategii web self – service (automatyzacji obsługi klienta) w PayU – wyspecjalizowanym dostawcy usług umożliwiających płatności w grupie Allegro.

## Uruchomienie usługi Sprzedawcy.Online

W ramach Grupy Kapitałowej uruchomiono pierwszą w Polsce usługą outsourcingu wyspecjalizowanych konsultantów czata dla e-commerce, w modelu chmurowym. Sprzedawcy.Online to usługa wynajmu wyspecjalizowanych konsultantów czata lub infolinii, którzy zdalnie obsługują sklepy on-line w momentach najwyższego ruchu. Usługa jest odpowiedzią na dynamiczne zmiany w ramach usług call center i outsourcingu konsultantów infolinii. Innowacyjne podejście rozwiązania polega na możliwości wynajmu wyspecjalizowanych konsultantów obsługi klienta nawet na kilka godzin tygodniowo, bądź wtedy, gdy zachodzi wzrost ruchu w sklepie online bądź na stronie www.



## Konsultanci dla Twojego sklepu on-line i portalu WWW

Pierwsza w Polsce usługa outsourcingu wyspecjalizowanych konsultantów dla potrzeb biznesów internetowych



Unikalność usługi polega na możliwości natychmiastowego wyboru przez firmy gotowych, elastycznych pakietów godzin wsparcia e-sklepu, przez konsultantów i sprzedawców, którzy zdalnie wspierają przedsiębiorstwa w obsłudze klienta, za pomocą czata bądź infolinii.

Firmy (sklepy on-line), które musiały zatrudniać na 100% etatu pracowników (call center), obsługujących klientów przez jedynie część czasu, np. przy nasilonych akcjach marketingowych (mailing, super oferty), czy tzw. „gorących okresach” (np. święta), mogą teraz wybrać wsparcie czasowe.

Przeszkoleni, zdalni konsultanci, wyposażeni w nowoczesne narzędzia wyszukiwania informacji, obsługują w imieniu zleceniodawcy ich klientów wykorzystując live chat, infolinię telefoniczną czy video chat – w uzgodnionym okresie – np. godzinę w tygodniu, lub „od 12 do 15”, czy w „gorące czwartki” (czyli w wyznaczonych przedziałach czasowych).

Firmy otrzymują kompleksową usługę – od A do Z – gotowe do instalacji na stronie www oprogramowanie, doświadczony zespół zdalnych konsultantów online, oraz opracowaną specjalnie dla nich ofertę outsourcingu obsługi klienta nawet przez kilka godzin tygodniowo.

### KWARTAŁ I

#### Uruchomienie wdrożenia dla Urzędu Miasta Wrocław

Spółka uruchomiła jedno z największych wdrożeń w ramach administracji lokalnej – rozwiązanie Wirtualnego Doradcy dla UM Wrocław.



## Uruchomienie usługi i witryny Intelidesk.io



## Ministerstwo Gospodarki - centrum pomocy dla CEIDG

Spółka InteliWISE S.A. zrealizowała kolejne etapy umowy dotyczący wielokanałowego Centrum Pomocy, m.in. dostarczyła kioski interaktywne, zintegrowane z wirtualnym Centrum Pomocy.

W ramach umowy InteliWISE S.A. uruchomiła i dostarcza w modelu usługi i outsourcingu kompleksowego rozwiązania obsługi klienta, składającego się m.in. z modułów: Baza Wiedzy, Wirtualny Doradca, Live Chat, Infolinia (call center), czy Help Desk. Po raz pierwszy w obsłudze systemu informatycznego MG zostaną wykorzystane narzędzia znane z rynku komercyjnego, jak Wideo-rozmowa (video chat), Współdzielenie ekranu (co-browse) czy Telefonowanie z przeglądarki (click2call).

Wielopoziomowe Contact Center, dostępne w serwisach CEIDG oraz PPK Ministerstwa Gospodarki, będzie połączeniem innowacyjnego oprogramowania "w Chmurze" oraz usługi outsourcing'u konsultantów wyspecjalizowanych w obsłudze systemów administracji publicznej.

Zawarcie umowy stanowi efekt realizacji strategii Spółki dotyczącej oferowania rozwiązań informatycznych, w tym usług typu Contact Center dla sektora administracji publicznej.



### **Rozbudowa technologii „w chmurze”, czyli cloud – based**

Kontynuowana jest rozbudowa platformy samoobsługowej i modelu sprzedaży rozwiązań „w chmurze” (z ang. cloud – based solutions). Przygotowano m.in. podstawową integrację z aplikacją Zendesk, jednego z liderów na globalnym rynku aplikacji helpdesk.

**W prestiżowym raporcie Forrester Research**, n/t światowych wdrożeń Wirtualnych Asystentów (Virtual Agent), InteliWISE S.A. została wymieniona wśród kilku wiodących dostawców na świecie, a 2 z jej wdrożeń uznane zostały jako wzorcowe połączenie technologii Wirtualnych Doradców oraz Live Chat.

## **3. Informacje o finansach Grupy Kapitałowej InteliWISE S.A.**

### **3.1. Informacje ogólne**

Sytuacja finansowa w roku 2016 r. była stabilna, a przyczyniło się do tego wygenerowanie po raz kolejny, jak w roku poprzednim, zysku netto za rok 2016, w wyniku uzyskiwania powtarzalnych, comiesięcznych przychodów z usług oraz optymalizacji kosztów operacyjnych; co ważne, przychody są związane z realizacją kontraktów sprzedażowych związanych z podstawową działalnością Grupy Kapitałowej.

### **3.2 Charakterystykę struktury aktywów i pasywów skonsolidowanego bilansu, w tym z punktu widzenia płynności grupy kapitałowej InteliWISE S.A.**

Na dzień 31 grudnia 2015 skonsolidowana suma bilansowa wyniosła 447 041,51 zł. Aktywa trwałe wyniosły 19 576,02 zł i stanowiły 4,38 % sumy bilansowej, natomiast aktywa obrotowe wyniosły 427 465,49 zł i stanowiły 95,62 % sumy bilansowej. Z analizy struktury pasywów wynika, że kapitał własny wynosił 69,56 % ogólnej sumy pasywów. Zobowiązania długoterminowe nie wystąpiły, a krótkoterminowe 30,45 %. Grupa InteliWISE S.A. monitoruje strukturę finansowania stosując wskaźnik ogólnego zadłużenia, wskaźnik długu netto do EBITDA oraz wskaźnik rentowności finansowej.

### **3.3 Opis struktury głównych lokat kapitałowych lub głównych inwestycji kapitałowych dokonanych w ramach grupy kapitałowej InteliWISE S.A. w danym roku obrotowym**

Do najistotniejszych lokat kapitałowych lub inwestycji kapitałowych Grupy Kapitałowej InteliWISE S.A. dokonanych w 2016 roku zaliczyć należy nabycie udziałów w Limtel sp. z o.o.

### **3.4 Opis istotnych pozycji pozabilansowych w ujęciu podmiotowym, przedmiotowym i wartościowym** W 2016 roku nie wystąpiły pozycje pozabilansowe.

## **4. Informacje na temat przewidywanych kierunków rozwoju Grupy Kapitałowej InteliWISE S.A.**

Strategicznym celem Grupy Kapitałowej InteliWISE S.A. jest osiągnięcie uznanej pozycji dostawcy oprogramowania („w chmurze”) oraz usług, wspierających obsługę klienta oraz transakcje on-line, w tym opartego na algorytmach sztucznej inteligencji - semantycznego wyszukiwania, skierowanego do przedsiębiorstw. Kluczowymi rynkami są Polska oraz kraje angielskojęzyczne.

Do głównych celów strategii Grupy Kapitałowej InteliWISE S.A. zaliczyć należy:

- 1) Budowanie pozycji wiodącego w Polsce dostawcy rozwiązań IT, w tym automatyzacji procesów obsługi klienta (web-self-service, Wirtualny Asystent), Live chat, systemów obsługi zgłoszeń (systemy ticket'owe) - dla optymalizacji contact center w szczególności dla wymagających operatorów eCommerce;
- 2) Wzmacnianie pozycji dostawcy nr 1 w obszarze Wirtualny Urzędnik (wirtualny dostęp do wiedzy, automatyzacja procesów) dla administracji publicznej oraz lokalnej w Polsce;
- 3) Budowa strategii wyspecjalizowanego dostawcy usług outsourcing'u usług call center / contact center;
- 4) Wsparcie dla zakończonych sukcesem biznesowym wdrożeń u klientów;

- 5) Rozwinięcie działalności międzynarodowej (w szczególności na terenie Unii Europejskiej i Stanów Zjednoczonych) wraz z partnerami, w tym między innymi Intel Capital, w celu wykorzystania potencjału na rynkach międzynarodowych;
- 6) Rozszerzenie sieci partnerów strategicznych i sojuszniczych, głównie w Stanach Zjednoczonych;
- 7) Wsparcie i rozwijanie zaawansowanych technologii i własności intelektualnych (IP).

Przychody ze sprzedaży rozwiązań oferowanych przez Grupę Kapitałową InteliWISE S.A. będą generowane z różnych źródeł w zależności od odbiorcy, do którego będzie skierowany produkt:

1. Klienci w segmencie administracji publicznej i lokalnej oraz dużych korporacji – rozwiązania klasy „Enterprise”:

1) Przychody z tytułu opłat za korzystanie z oprogramowania - w wersji Application Service Provider (ASP), Software-as-a-Service (SaaS) lub opłat licencyjnych za wdrożenia on-premise;

2) Przychody za usługi IT (budowa baz danych, konfiguracja aplikacji, integracja);

3) Przychody okresowe (miesięczne, kwartalne, roczne) za wsparcie techniczne i uaktualnienia oprogramowania.

2. Klienci w segmencie mikroprzedsiębiorstw i małych firm:

1) Przychody z tytułu opłaty za korzystanie z oprogramowania - w wersji SaaS;

2) Przychody z tytułu usług dodanych, jak wybór wizualizacji, spersonalizowane dialogi etc.

## **5. Zasady sporządzenia wybranych informacji finansowych**

Niniejsze skonsolidowany raport okresowy obejmuje sprawozdanie finansowe Spółki dominującej InteliWISE S.A. oraz sprawozdanie finansowe spółki zależnej, nad którą InteliWISE S.A. sprawuje kontrolę. Przez kontrolę rozumie się zdolność wpływania na politykę finansową i operacyjną spółki zależnej w celu osiągnięcia korzyści ekonomicznych z jej działalności.

Sprawozdania finansowe Spółki dominującej oraz spółki zależnej objętej niniejszym skonsolidowanym raportem okresowym, sporządza się na ten sam dzień bilansowy.

**Spółka zależna InteliDESK sp. z o.o. obejmowana jest konsolidacją metodą pełną.** Metoda konsolidacji pełnej polega na łączeniu sprawozdań finansowych Spółki dominującej oraz spółki zależnej poprzez zsumowanie, w pełnej wartości, poszczególnych pozycji aktywów, zobowiązań, kapitału własnego, przychodów oraz kosztów - w celu zaprezentowania Grupy Kapitałowej InteliWISE S.A. w taki sposób, jak gdyby stanowiła ona pojedynczą jednostkę gospodarczą.

Ze skonsolidowanego sprawozdania finansowego wyłącza się wszelkie transakcje, salda, przychody i koszty pomiędzy podmiotami powiązanymi objętymi konsolidacją.

Sprawozdanie finansowe objęte niniejszym skonsolidowanym raportem okresowym sporządzone zostało na podstawie ksiąg rachunkowych prowadzonych w roku obrotowym, zgodnie z dokumentacją przyjętych zasad (polityką) rachunkowości jednostek grupy kapitałowej InteliWISE S.A., wprowadzoną do stosowania uchwałami zarządów tych jednostek.

Wprowadzają one:

zasady ustalania roku obrotowego i okresów sprawozdawczych, zasady wyceny aktywów i pasywów oraz ustalania wyniku finansowego, zasady prowadzenia ksiąg rachunkowych, w tym zakładowy plan kont, wykaz ksiąg rachunkowych, dokumentację systemu przetwarzania danych, system ochrony danych i ich zbiorów.

Księgi rachunkowe jednostki dominującej Spółki InteliWISE S.A. prowadzone są przez firmę:

Biuro Usług VIKING SP. Z O.O.  
NIP: 584 270 59 79  
80-299 Gdańsk, ul. Wodnika 44

#### **6. Oświadczenie Zarządu Jednostki Dominującej**

Zarząd InteliWISE S.A. oświadcza, że wedle jego najlepszej wiedzy, roczne skonsolidowane sprawozdanie finansowe i dane porównywalne sporządzone zostały zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz że odzwierciedlają w sposób prawdziwy, rzetelny i jasny sytuację majątkową i finansową Grupy Kapitałowej InteliWISE S.A. oraz jej wynik finansowy, oraz że sprawozdanie z działalności Grupy Kapitałowej InteliWISE S.A. zawiera prawdziwy obraz sytuacji Grupy Kapitałowej InteliWISE S.A., w tym opis podstawowych ryzyk i zagrożeń.

*Warszawa, 31 maja 2017 r.*



Marcin Strzałkowski  
*Prezes Zarządu InteliWISE S.A.*

Zarząd InteliWISE S.A. oświadcza, że podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych, dokonujący badania rocznego skonsolidowanego sprawozdania finansowego, został wybrany zgodnie z przepisami prawa oraz że podmiot ten oraz biegły rewident, dokonujący badania tego sprawozdania, spełniali warunki do wyrażenia bezstronnej i niezależnej opinii o badaniu, zgodnie z właściwymi przepisami prawa krajowego.



*Warszawa, 31 maja 2017 r.*

Marcin Strzałkowski  
*Prezes Zarządu InteliWISE S.A.*