

voicetel

COMMUNICATIONS S.A.

RAPORT ZA IV KWARTAŁ 2018 R.

tj. za okres od 01.10.2018 r. do 31.12.2018 r.

Sporządzony w dniu 13.02.2019 r.

Spis treści

I. Wprowadzenie	3
a. Pismo Prezesa	3
b. Nadchodzące wydarzenia	3
II. Informacje ogólne	4
a. Dane teleadresowe	5
b. Skład zarządu Spółki	5
c. Skład Rady Nadzorczej Spółki	5
d. Informacje na temat zatrudnienia	5
e. Wskazanie jednostek wchodzących w skład grupy kapitałowej	5
f. Opis działalności Voicetel Communications S.A.	6
III. Opis stanu realizacji działań i inwestycji Emitenta oraz harmonogramu ich realizacji	7
a. Technologia, usługi i produkty rozwijane przez Spółkę	8
i. Automatykacja procesów obsługi dzięki realizacji masowych kampanii outbound	10
ii. Brilliance – technologia rozumienia intencji człowieka prowadzenia nieliniowej konwersacji	11
iii. Dialla – pudełkowe rozwiązanie dla SME	12
iv. Custom development procesów automatycznej obsługi telefonicznej na rzecz korporacji	14
v. Kluczowe projekty oraz projekty wewnętrzne	16
b. Strategia rozwoju Spółki	18
i. Główne założenia strategii	18
ii. Kamienie milowe przyjętej strategii	20
iii. Roadmapa i obszary rozwoju Spółki	22
c. Postęp realizacji strategii rozwoju Spółki	24
i. Istotne dokonania i niepowodzenia Emitenta w raportowanym okresie oraz najważniejsze czynniki i zdarzenia mające wpływ na osiągnięte wyniki	24
ii. Istotne zdarzenia po dacie bilansowej	26
iii. Kategoryzacja uzyskanych w raportowanym okresie przychodów i poniesionych nakładów	27
iv. Informacja dotycząca prognoz wyników	29
IV. Kwartalne skrócone sprawozdanie finansowe	30
a. Informacje o zasadach przyjętych przy sporządzaniu raportu, w tym informacje o zmianach stosowanych zasad (polityki) rachunkowości	31
b. Zasady rachunkowości	32
c. Bilans Emitenta – Aktywa (w złotych)	33
d. Bilans Emitenta – Pasywa (w złotych)	34
e. Rachunek zysków i strat Emitenta (w złotych)	35
f. Rachunek przepływów pieniężnych Emitenta (w złotych)	36
g. Zestawienie zmian w kapitale własnym Emitenta (w złotych)	37
V. Informacja na temat aktywności Emitenta w zakresie inicjatyw nastawionych na wprowadzenie rozwiązań innowacyjnych	38
VI. Kontakt dla inwestorów	40
a. Lista kontaktów, działów, kluczowych osób	40
b. Media społecznościowe	40

Konkurs EY Entrepreneur 2018



Pismo Prezesa Zarządu Spółki

do Akcjonariuszy
Voicetel Communications S.A.

Szanowni Państwo,

Przekazujemy Państwu raport za czwarty kwartał 2018 roku. Mamy nadzieję, iż z jego lektury dowiedzą się Państwo o najważniejszych wydarzeniach z tego okresu, a także znajdą Państwo informacje o naszej działalności i oferowanych rozwiązaniach.

Ostatni kwartał 2018 roku zaowocował wieloma możliwościami rozwoju naszych produktów. Nawiązaliśmy współpracę z kolejnymi klientami usług custom development zarówno w branżach, w których rozwiązania dialogowe oparte na technologii Brilliance już funkcjonują, jak i w nowych, ważnych z punktu widzenia strategii, Voicetel Communications. Bardzo cieszymy się rosnącym zainteresowaniem naszymi rozwiązaniami, tym bardziej że kolejne z zakończonych Proof of Concept zaowocowały podjęciem przez Klientów decyzji o realizacji projektów w trybie komercyjnym.

Dużym wyróżnieniem była również nominacja Voicetel Communications S.A. w konkursie EY Przedsiębiorca Roku. Udział w takim wydarzeniu był dla nas niesamowitym doświadczeniem.

Dziękuję za uwagę
i zapraszam do lektury raportu
Dawid Wójcicki, Prezes Zarządu
Voicetel Communications S.A.

Dane teleadresowe siedziby Spółki w Warszawie

nazwa firmy

VOICETEL COMMUNICATIONS S.A.

adres siedziby

ul. Grzybowska 87, 00-844 Warszawa

nr telefonu i faksu

22 250 14 76, 22 203 41 54

poczta elektroniczna i strona internetowa

biuro@voicetel.pl, www.voicetel.pl

sąd rejonowy

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

numer krs, regon i nip

443544, 221798923, 9571067309

Skład Zarządu Spółki

Prezes Zarządu

DAWID WÓJCICKI

Wiceprezes Zarządu

KRZYSZTOF PŁACHTA

Skład Rady Nadzorczej Spółki

Członek Rady Nadzorczej

JAKUB PŁACHTA

Członek Rady Nadzorczej

BOGDAN LEWICKI

Członek Rady Nadzorczej

WŁODZIMIERZ WÓJCICKI

Członek Rady Nadzorczej

JAKUB KLEBAN

Członek Rady Nadzorczej

DR GRZEGORZ WAPIŃSKI

Informacja na temat zatrudnienia

Na dzień 31 grudnia 2018 r. Spółka nie zatrudniała żadnych osób na umowę o pracę.

Akcjonariat

Na dzień sporządzenia niniejszego raportu kapitał zakładowy Spółki wynosi nie mniej, niż 114.001,00 zł i nie więcej, niż 119.501,00 zł i dzieli się na akcje o wartości o nominalnej 0,10 zł każda akcja, w tym:

- 500.010 akcji zwykłych na okaziciela serii A
- 500.000 akcji zwykłych na okaziciela serii B
- 100.000 akcji zwykłych na okaziciela serii C
- 20.000 akcji zwykłych na okaziciela serii D
- Nie mniej, niż 20.000 i nie więcej, niż 75.000 akcji zwykłych na okaziciela serii E.

Wykaz akcjonariuszy

na dzień 31 grudnia 2018 r. posiadających co najmniej 5% udziału w kapitale zakładowym oraz w głosach na walnym zgromadzeniu:

- 1. Voicetel Investments Sp. z o.o.***
Liczba akcji i głosów: 906 680
Udział w kapitale i liczbie głosów: **80,95%**
- 2. Bogusław Marczak**
Liczba akcji i głosów: 56 019
Udział w kapitale i liczbie głosów: **5,00%**
- 3. Pozostali akcjonariusze**
Liczba akcji i głosów: 157 311
Udział w kapitale i liczbie głosów: **14,05%**

Łączna liczba akcji Spółki wynosi 1 120 010 szt.

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

Udziałowcy Voicetel Investments Sp. z o.o.

- 1. Dawid Wójcicki**
50% głosów na WZ wspólników spółki
- 2. Krzysztof Płachta**
50% głosów na WZ wspólników spółki

Wskazanie jednostek wchodzących w skład grupy kapitałowej

Voicetel Communications S.A. na dzień 31.12.2018 r. nie posiadała jednostek zależnych. Spółka jest jednostką zależną względem Voicetel Investments Sp. z o.o.

Opis działalności Voicetel Communications S.A.

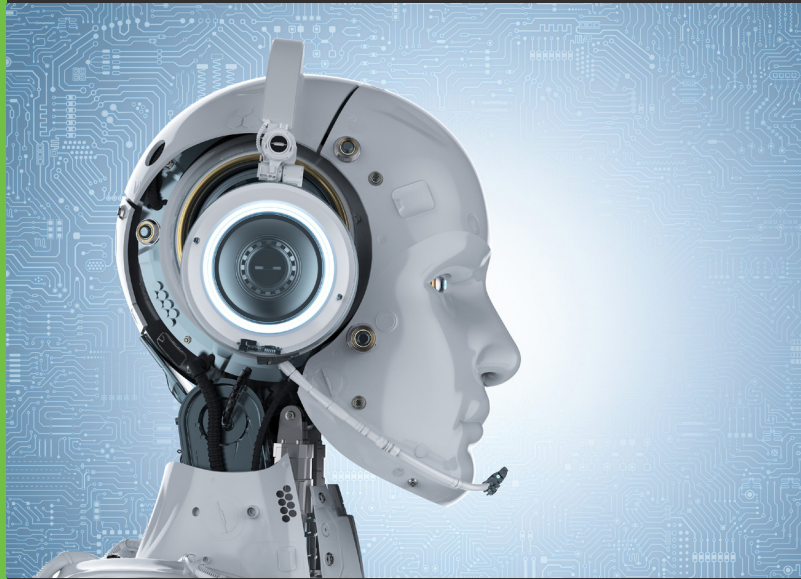
Voicetel Communications S.A. jest liderem technologicznym rozwiązań klasy Conversational AI, czyli technologii służących do obsługi inteligentnego dialogu głosowego pomiędzy robotem, a człowiekiem.

Spółka Voicetel Communications stworzyła i cały czas doskonali autorską technologię Brilliance, która pozwala na samodzielną komunikację głosową między człowiekiem a maszyną oraz całkowite zautomatyzowanie procesów obsługi telefonicznej w firmie

Brilliance™ to autorska technologia typu smart speech, działająca w oparciu o maszyny stanów. Stworzona na podstawie algorytmów sztucznej inteligencji, pozwala na bieżące dopasowanie scenariusza dialogu do każdego rozmówcy oraz osiągnięcie płynności i swobody dialogu.

Odbiorcami usług Voicetel Communications S.A. są firmy, w których mają miejsce standardowe procesy obsługi klienta. Voicetel oferuje swoim klientom produkty oparte na swojej autorskiej technologii, do których należy m.in. Dialla (rozwiązanie pudełkowe Contact Center dla SME) oraz produkty outboundowe, w tym Maya, Lydia, Zoya, Pola, Sara i Tessa, służące masowej realizacji kampanii mających na celu szybką obsługę procesów. Do dużych firm i korporacji Voicetel Communications kieruje ponadto ofertę usług custom development, która pozwala na automatyzację obsługi uszytą na miarę.

Conversational AI



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

Firma Tractica szacuje, że cały rynek przetwarzania języka naturalnego osiągnie 22,3 mld USD do 2025 r., a rynek oprogramowania NLP wzrośnie z 136 mln USD w 2016 r. do 5,4 mld USD do 2025 r.

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

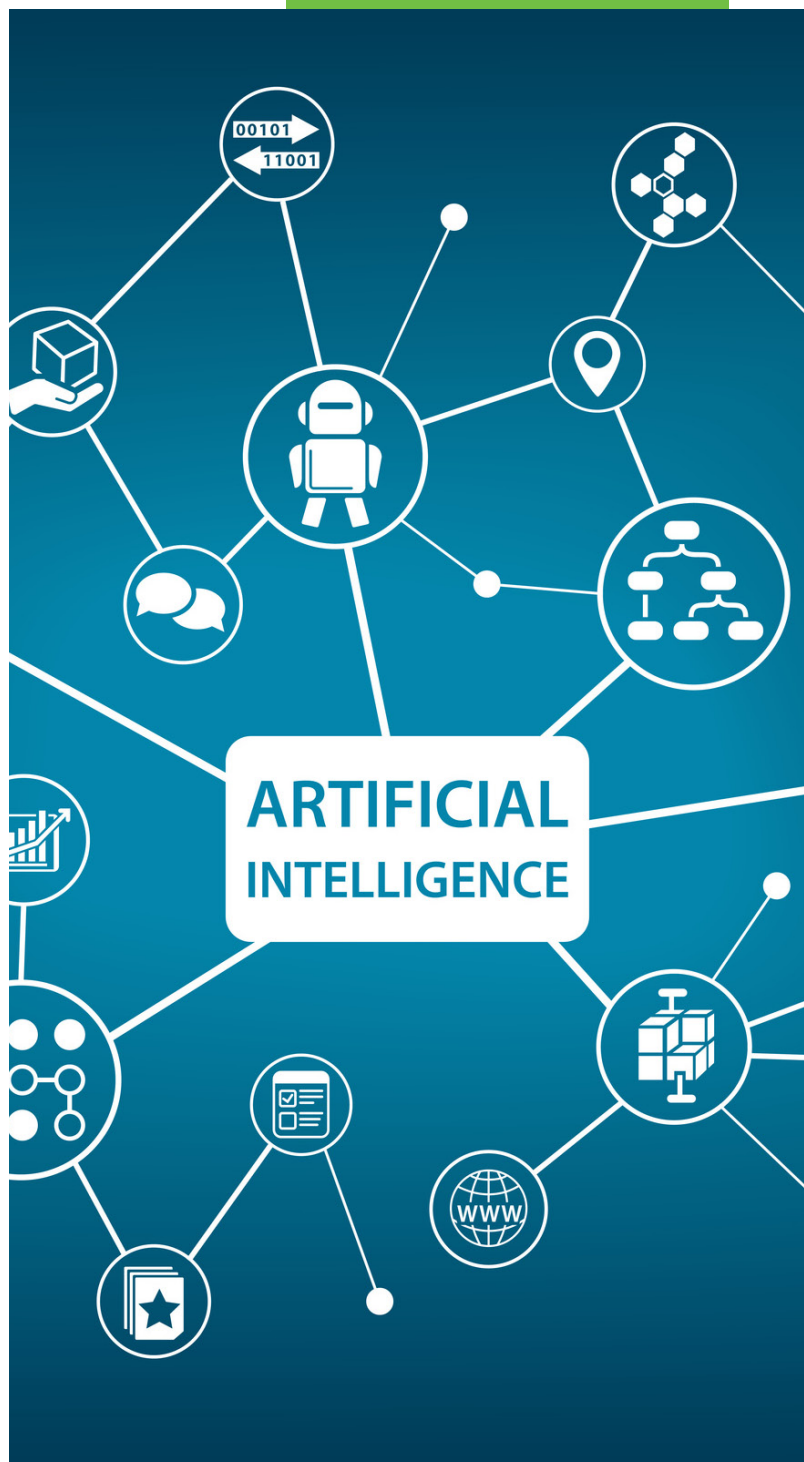


Opis stanu realizacji działań i inwestycji Emitenta oraz harmonogramu ich realizacji

Technologia, usługi i produkty rozwijane przez Spółkę

Brilliance - technologia rozumienia intencji człowieka prowadzenia nieliniowej konwersacji

Inteligentny bot głosowy bazujący na technologii Brilliance rozumie ludzką mowę, potrafi wnioskować i odczytywać informacje wyrażone nie wprost, a ukryte w kontekście wypowiedzi.



Technologia rozumienia człowieka

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

Wiele języków, uniwersalne intencje

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

Różne sposoby komunikacji

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

Innowacyjna obsługa w wysokiej jakości

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



Automatyzacja procesów obsługi dzięki realizacji masowych kampanii outbound

**Rozwiązania outboundowe
umożliwiają realizowanie
krótkich masowych kampanii
wychodzących, bieżący podgląd
ich wyników, a w rezultacie
zwiększona skuteczność
pracowników call center.**



Lydia



Pola



Zoya



Sara



Tessa



Maya

Historia produktów outboundowych

W 2016 roku Voicetel uruchomił pierwszą automatyczną kampanię outboundową wykorzystującą technologię Brilliance, weryfikując zainteresowanie rozmówców nową ofertą operatora komórkowego. Od tego momentu boty Voicetel Communications nawiązują tysiące połączeń, rozmawiając równocześnie z setkami użytkowników o ofertach produktów, badaniach medycznych, zadowoleniu z obsługi, zmianach w polityce ochrony danych etc.

Celem - optymalizacja pracy człowieka

Zadaniem każdego z outboundowych botów jest przeprowadzenie krótkiej, maksymalnie dwuminutowej rozmowy, podczas której system pozyskuje oczekiwane przez Klienta odpowiedzi.

Portfolio produktów outboundowych

Godziny analizowania rozmów robotów z ludźmi, testów wewnętrznych oraz liczne testy A/B pozwalają na rozwijanie umiejętności rozumienia człowieka oraz budowanie know-how komunikacji pomiędzy światem ludzi a światem maszyn.

- **Lydia** - prevalidacja leadów z branży finansowej,
- **Pola** - uzyskiwanie zgód marketingowych,
- **Zoya** - miękka windykacja,
- **Sara** - badanie satysfakcji,
- **Tessa** - badanie zainteresowania wydarzeniem lub potwierdzanie obecności na wydarzeniu.
- **Maya** - przekazywanie informacji handlowych i marketingowych.



Lydia



Pola



Zoya



Sara



Tessa

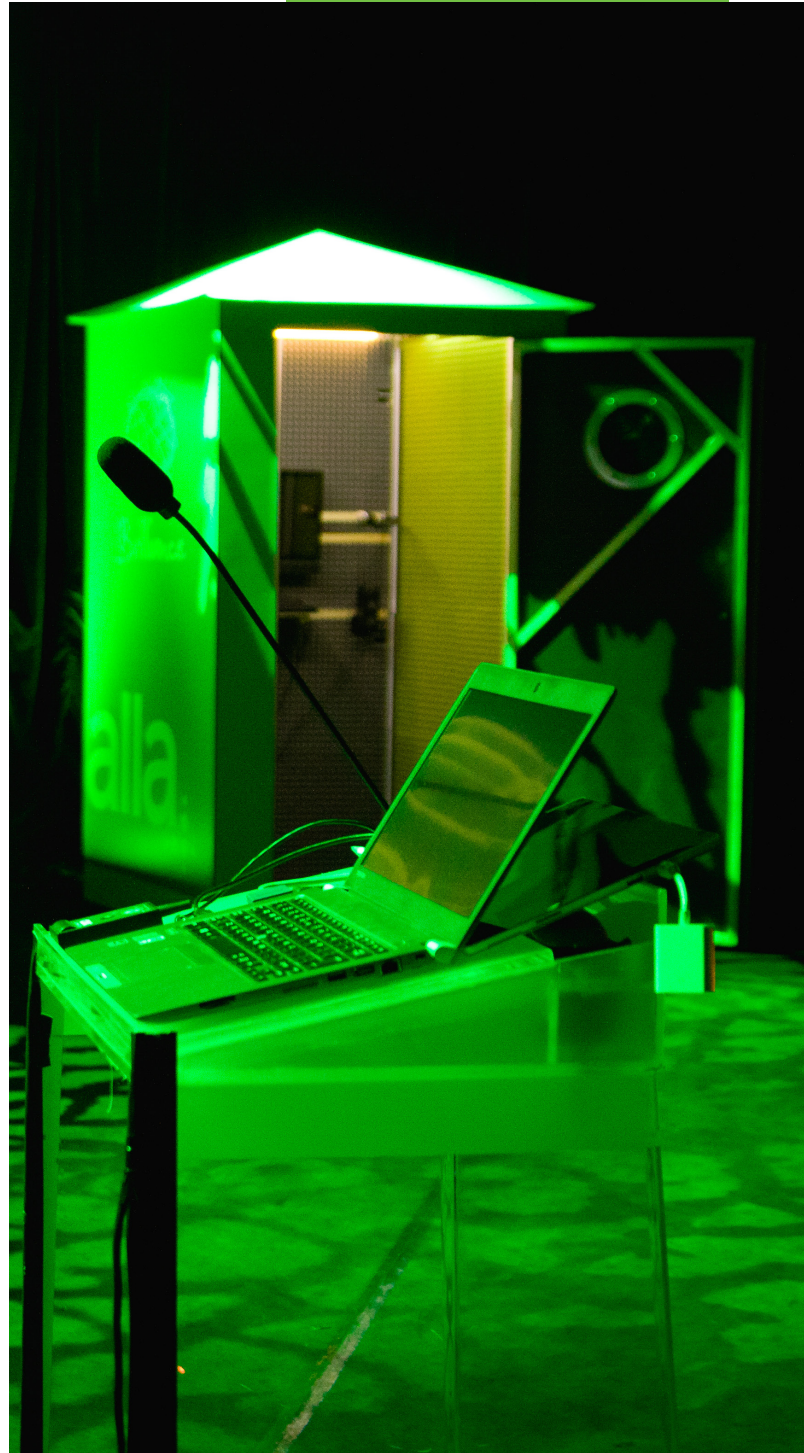


Maya

Dialla

**- pudełkowe
rozwiązanie dla SME**

Dialla działa jak wirtualny sekretariat, jest robotem-recepcjonistką i gwarantuje, że każdy rozmówca dodzwoni się do niej niezależnie od pory dnia i uzyska wszelkie potrzebne informacje.



Rozwiązanie dla sektora MŚP

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

Dopasowana do konkretnych potrzeb

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

Partnerska sieć sprzedaży

Aktualnie, poza rozwijaniem funkcjonalności Dialli, Voicetel rozbudowuje sieć dystrybucji produktu, której elementami są firmy telekomunikacyjne, dostawcy branżowego oprogramowania specjalistycznego, dostawcy kompleksowych rozwiązań dla call center, integratorzy IT.

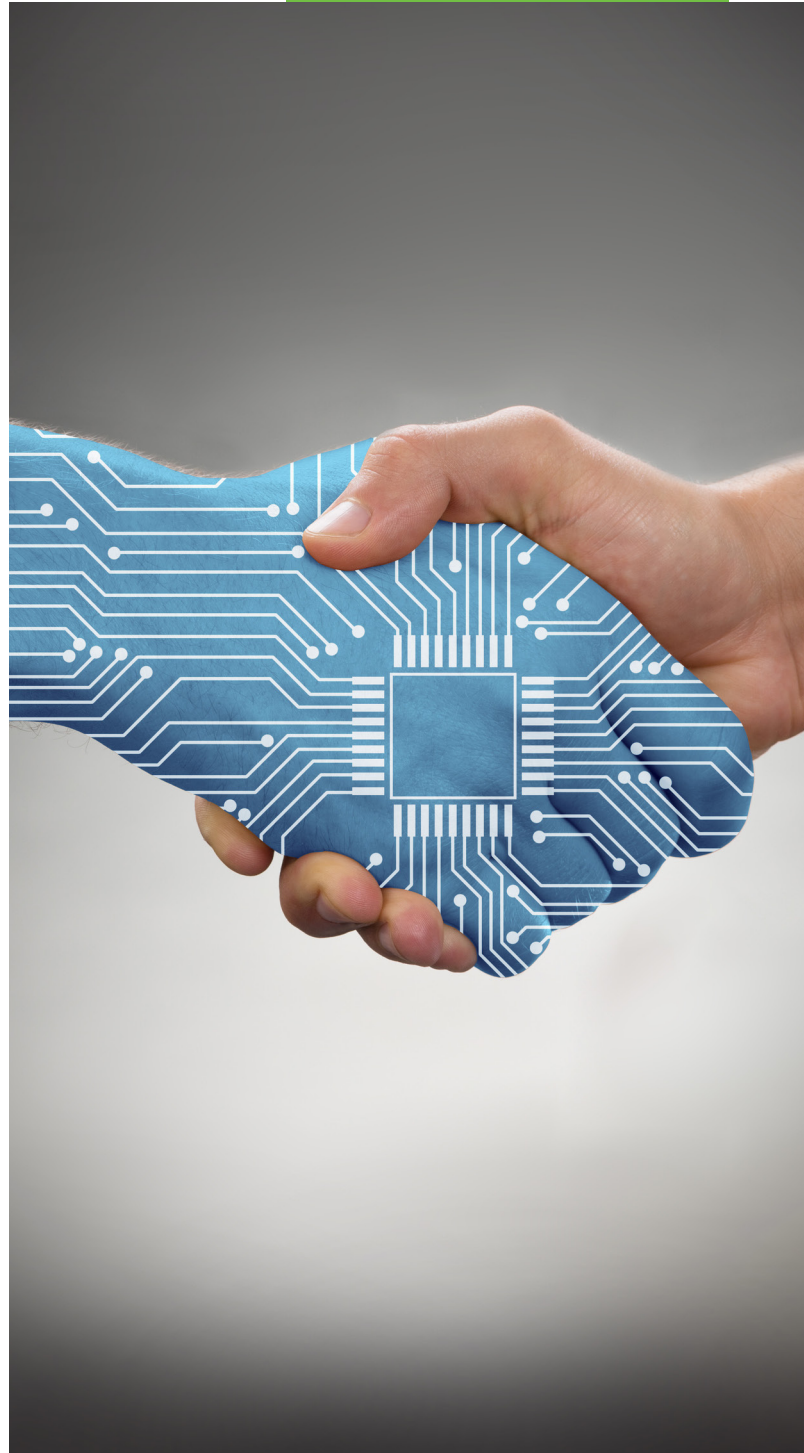
Taki model dystrybucji po pierwsze umożliwia skupienie się na rozwoju produktu zamiast na prowadzeniu aktywnej sprzedaży, po drugie pozwala na gromadzenie know-how, narzędzi i kontaktów pozwalających na realizację długofalowej strategii Dialli.

Grupą docelową DIALLI jest w Polsce baza ponad miliona firm zaliczających się w szczególności do niżej wymienionych branż. DIALLA umożliwia automatyzację większości z procesów obsługi telefonicznej, udostępniając całoroczną i całodobową infolinię i jednocześnie obniżając koszty serwisu klienta.

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

Custom development procesów automatycznej obsługi telefonicznej na rzecz korporacji

Dla Klientów korporacyjnych lub tych, których specyfika obsługi Klienta wymaga nietypowego rozwiązania, Voicetel może przygotować rozwiązania pod konkretne wymagania Firmy.



Boty szyte na miarę

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

Automatyzacja dowolnego procesu

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

Składowe kalkulacji

- wycena intencji AI, niezbędnych do realizacji automatyzacji procesu,
- kalkulacja liczby "seatów" stanowiących jednostkę wolumenu minut rozmów z botem, w bezpośredniej analogii do wydajności żywego konsultanta.

Przykładowe, automatyzowane procesy

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

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

Kluczowe projekty oraz projekty wewnętrzne

Równolegle z projektami bezpośrednio komercyjnymi, Voicetel zaangażowany jest w duże projekty rozwojowe, a także realizuje projekty wewnętrzne, stanowiące element długoterminowej strategii rozwoju Firmy.



Rozwój infrastruktury Esense

Esense to platforma stanowiąca podstawę rozwiązań dialogowych Voicetel, integrująca wszystkie ich elementy, takie jak API dostawców zewnętrznych technologii, panele klienta, logowanie rozmów, nagrania lektorskie, moduł skalowania systemu, kolejkowanie połączeń etc. Realizując założenie stałego rozwoju platformy Esense, Voicetel przeprowadza szereg działań z zakres R&D, badając możliwości i optymalny kierunek rozwoju platformy.

Dialla Core

Narzędzie wspomagające proces wytwórczy rozwiązania dialogowego oraz jego nadzoru jakościowego. Dialla Core to online'nowy panel z docelowo wyszczególnionymi strefami roboczymi dla odpowiedniego działu projektowego Voicetel - Syntax Analysis, Dialog Engineering oraz Quality Assurance. Dialla Core to również Strefa Klienta, w której zamawiający otrzyma szyfrowany dostęp do wyników kampanii, logów rozmów bota z użytkownikami oraz narzędzia analizy rozmów.

Green Pages

Rozwiązanie stanowiące katalog firm i usług, umożliwiający w drodze dialogu człowieka z robotem wyszukanie odpowiadającej zapytaniu pozycji w katalogu, uzyskanie informacji nt. danej firmy bądź usługi, a także nawiązanie z nią kontaktu.

Call routing

Projekt mający na celu udostępnienie klientom narzędzia umożliwiającego w pełni samodzielnie konfigurację dialogowego call routingu.

AlterYou

Usługa, dzięki której osoby z listy kontaktów użytkownika po nawiązaniu z kontaktu z inteligentną pocztą głosową słyszą spersonalizowaną zapowiedź, a pozostawiona przez nich wiadomość, zostanie przeanalizowana i zinterpretowana przez Brilliance oraz przekazana użytkownikowi w formie informacji na kanale społecznościowym.

AlleHallo

Dialogowa usługa, umożliwiająca wyszukanie po zadanych parametrach przedmiotów lub usług w serwisach aukcyjnych, a także przesłanie wyników wyszukiwania w wiadomości SMS.

Univoice

Jest to rozwiązanie umożliwiające głosowe zarządzanie zintegrowanym z rozwiązaniem kalendarzem użytkownika.

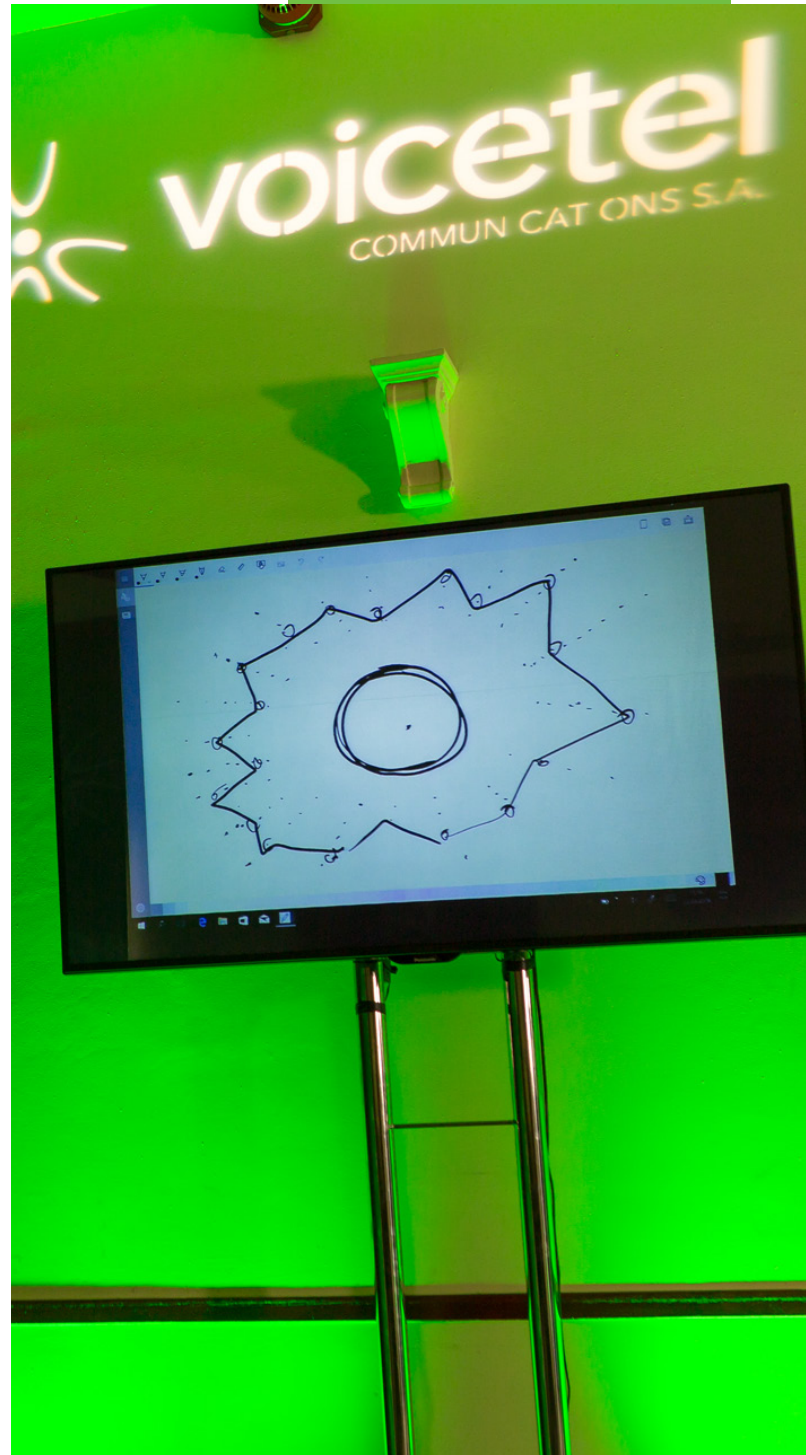
Osoba korzystająca z usługi Univoice może w prosty i naturalny sposób wpisywać do swojego kalendarza zadania i wydarzenia - określając ich czas trwania, adres i inne niezbędne detale.

Strategia rozwoju Spółki

Główne założenia strategii

Od momentu założenia Spółki, stale dążymy do osiągnięcia celu, jaki wyznaczyliśmy sobie w roku 2012.

Sposób realizacji celów ewoluuje wraz ze zmianami dynamicznie zachodzącymi na rynku, jednak cele te same w sobie stają się dziś jeszcze bardziej uzasadnione, niż 6 lat temu.



Podnosić wysoko poprzeczkę

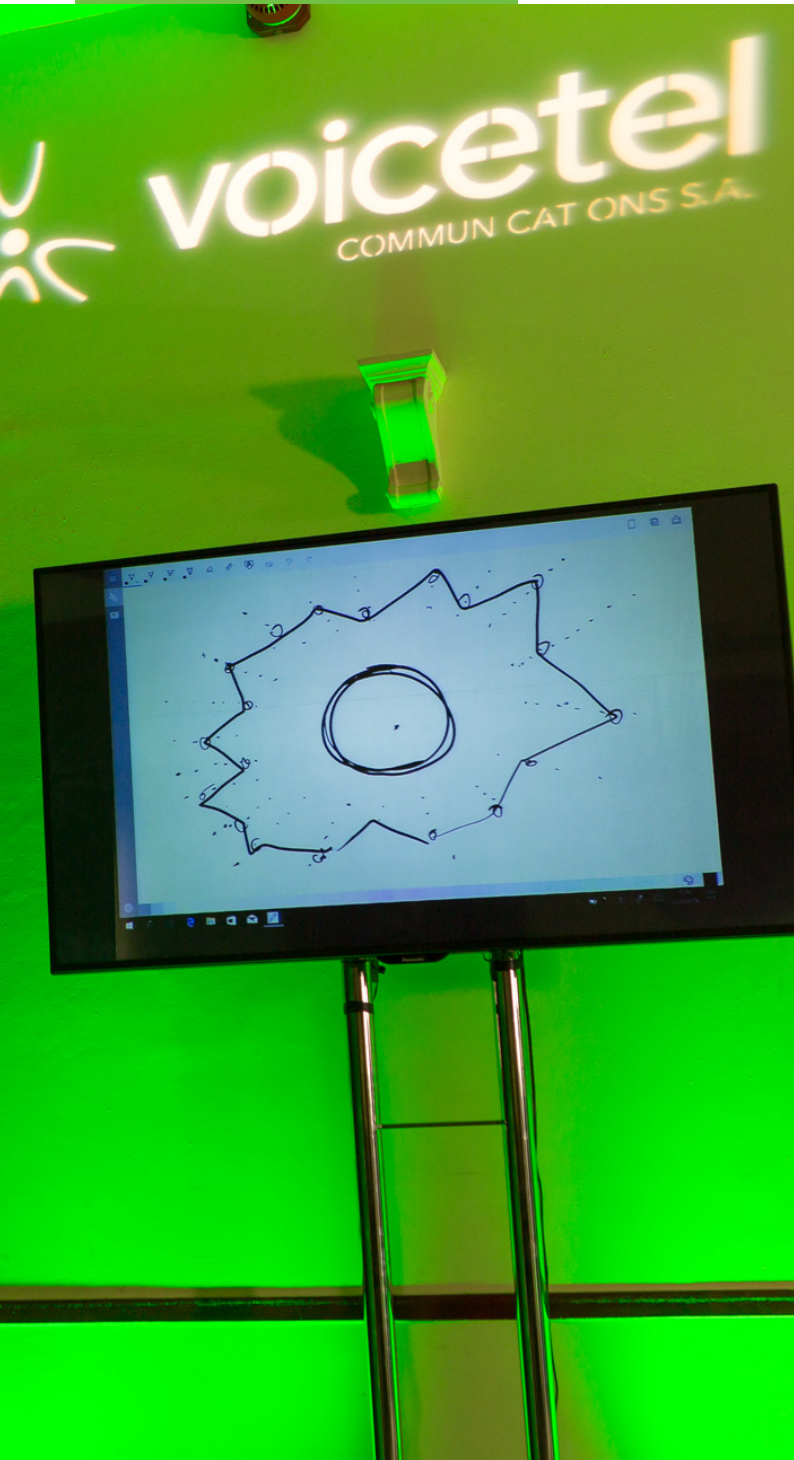
Voicetel od początku stawia sobie ambitne wyzwania. Technologia, którą dziś dysponujemy była jeszcze 5 lat temu oceniana jako niemożliwa do stworzenia. Dzięki odsłuchanym dziesiątkom tysięcy rozmów pomiędzy naszymi botami a klientami wiemy najlepiej na rynku JAK klienci chcą rozmawiać z robotami. Wiemy jaki standard usługi zapewnić, aby klient czuł się w rozmowie z botem komfortowo i aby do tego kontaktu chciał wracać. Dobra technologia to taka technologia, której klienci nie muszą poznawać, nie muszą się jej uczyć. Wybrany przez nas kierunek rozwoju to trend, który wyprzedza wszelkie konkurencyjne wobec nas firmy.

Zdefiniować standard rynkowy

Świat pojęć stosowanych do nazwania zjawiska głosowej komunikacji pomiędzy człowiekiem a robotem rozwija się na naszych oczach z dnia na dzień. Naszą ambicją jest, aby to właśnie nazwa produktu Voicetel, jakim jest Dialla, stało się synonimem inteligentnej automatyzacji komunikacji głosowej na rynku zarówno polskim, jak i globalnym.

Stworzyć nową przestrzeń życia i pracy

W Voicetel bardzo dobrze rozumiemy, dokąd zmierzają oczekiwania i przyzwyczajenia konsumentów. Obserwujemy trendy i zmieniającą się rzeczywistość i wiemy, że za niedługi czas interfejs naturalny sukcesywnie wypierać będzie inne, popularne dziś jeszcze formy komunikacji. Od naszego produktu przyszłości oczekujemy, że będzie w stanie z biegiem czasu spełniać większość potrzeb w zakresie komunikacji, informacji, zakupów, rozrywki, a także korzystania z usług większości dostawców.



Kamienie milowe przyjętej strategii

Kluczem do osiągnięcia wyznaczonych z dużym wyprzedzeniem celów jest nie tylko podzielenie drogi na mniejsze odcinki, ale także umiejętność bieżącej oceny i zdolność weryfikacji, jak kolejne rezultaty zrealizowanych prac pokrywają się z oczekiwanym stanem rynku.



Cel 1 - edukacja i kreowanie oczekiwań

W dobie dynamicznego wzrostu zainteresowania automatyzacją, kluczowym czynnikiem jest ukierunkowanie potrzeb klientów w taki sposób, żeby możliwe było dla nich osiągnięcie długofalowych efektów. Stosowanie prymitywnych rozwiązań, pozornie umożliwiających podążanie za popularną dziś „robotyzacją” i „sztuczną inteligencją” spotkać się może jedynie z porażką, zatem bardzo ważną rolą Voicetel jest moderowanie postrzegania zjawiska automatyzacji poprzez swój wkład edukacyjny i technologiczny.

Cel 2 - sieciowa dystrybucja rozwiązań pudełkowych

Voicetel jest jedyną firmą, dla której dbałość o automatyzację małych firm jest kluczowym elementem strategii. Te firmy generują jednak miażdżącą większość ruchu telefonicznego i skupiają wokół siebie większość społeczeństwa – a jednocześnie wykazują wiele wzajemnych podobieństw co do procesów obsługi klienta, które Voicetel zamierza automatyzować. Przez kompetentnych i znanych partnerów, Spółka zamierza dotrzeć ze swoim rozwiązaniem do ponad miliona podmiotów, oferując im innowacyjną usługę w osiągalnym budżecie.

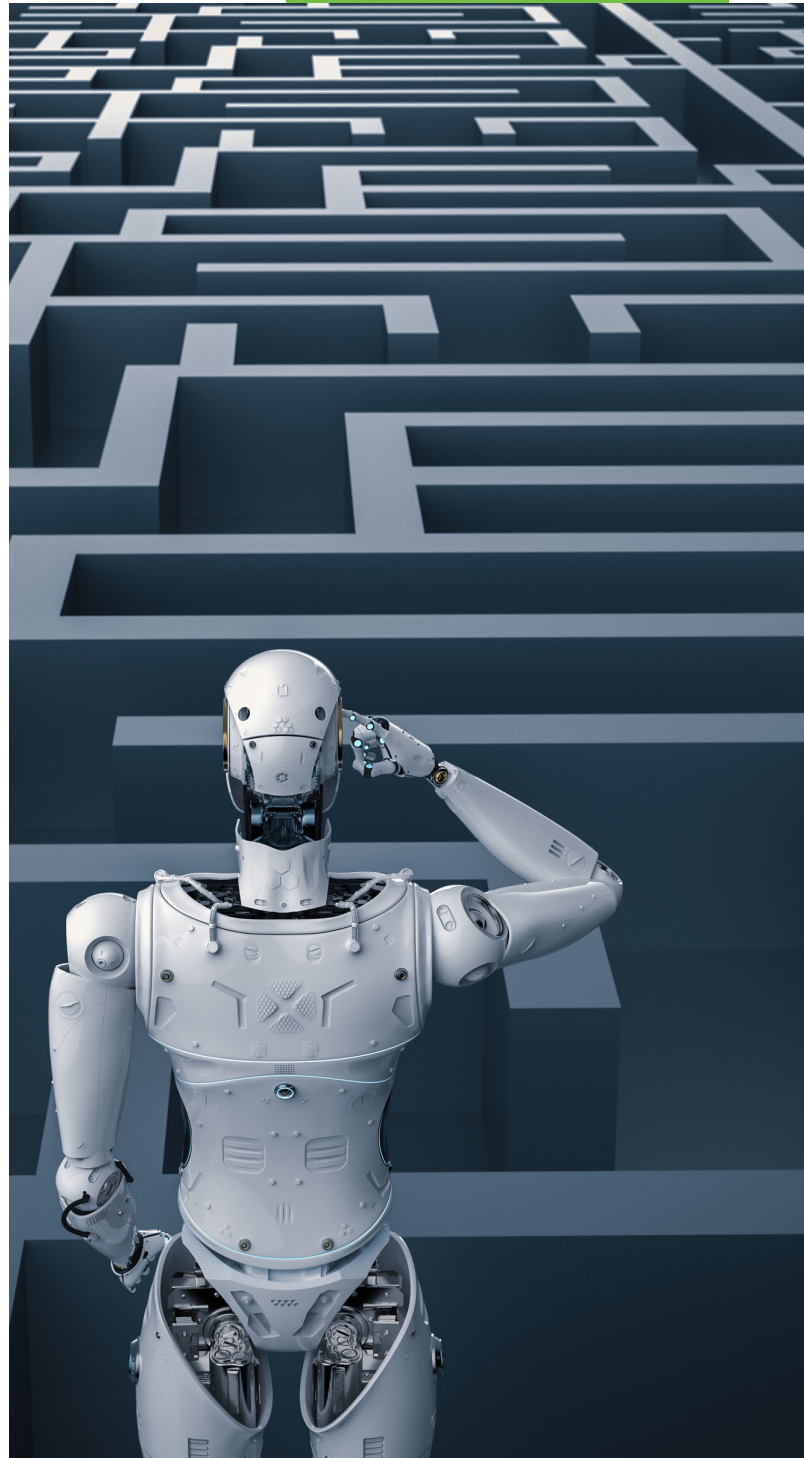
Cel 3 - integracja sieci obsługowej w centralną usługę

Celem budowy sieci dystrybucji Dialla jest nie tylko możliwość generowania imponujących przychodów oraz dostarczania satysfakcji wszystkim uczestnikom procesu, ale przede wszystkim dostęp do wiedzy, która w kolejnym kroku pozwoli lepiej reagować na potrzeby klientów indywidualnych.



Roadmapa i obszary rozwoju Spółki

Niemalże codziennie otrzymujemy po kilka nowych zapytań od potencjalnych klientów. Zwykle są to dużej, lub średniej wielkości firmy. Jednak zamiast angażować coraz więcej zasobów ludzkich do realizacji rosnącej liczby projektów...



Nie jesteśmy firmą projektową

Aby dotrzymać kroku rozwojowi branży, nie możemy pozwolić sobie na stanie w miejscu i powstrzymywanie się od rozwoju przełomowej technologii. A tak właśnie dzieje się, kiedy np. startup angażuje się w 2-letni projekt z dużą korporacją. Dzięki dobrze przemyślanej strategii wiemy jednak, kiedy powiedzieć „nie”, kiedy wejść w dialog, a kiedy zaangażować nadzwyczajne moce przerobowe w realizację projektu.

Krótkoterminowym celem Voicetel nie jest generowanie marży na usługach informatycznych i klasycznym „manday”, ale na nakładach, które umożliwiły rozwój masowo sprzedawanych rozwiązań.

Synergia na każdym kroku

Co do zasady nie angażujemy się w projekt, jeśli jego realizacja nie pozwoli nam osiągnąć co najmniej kilku celów jednocześnie. Stale dążymy do tego, aby rozwój kolejnych modułów umożliwiał nam optymalizację przyszłych procesów wdrożeniowych, ułatwiał dystrybucję, pozwalał zwiększać skalę oraz doskonalić posiadaną technologię i procesy organizacyjne.

Trzy obszary rozwoju - jeden cel

Voicetel Communications koncentruje się na obszarze custom developmentu dla korporacji, na realizacji masowych kampanii outbound oraz na dystrybucji zaawansowanych produktów pudełkowych wśród SME. Te trzy pozornie odrębne obszary posiadają jednak wspólny mianownik, jakim jest charakterystyka procesu obsługi klienta. Na przykład proces miękkiej windykacji potrzebny w dużym banku jest jednocześnie produktem odsprowadalnym innym korporacjom, a także ważnym ułatwieniem z punktu widzenia SME.

Postęp realizacji strategii rozwoju Spółki

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

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



Rozwój oprogramowania Dialla Core™

Uruchomiona w poprzednim kwartale wersja beta modułu Quality Assurance Dialla Core™, w tym kwartale była intensywnie testowana i rozwijana w kierunku zapewnienia zespołowi QA możliwie największego zakresu funkcjonalności, związanych z monitoringiem i analizą rozmów realizowanych w ramach poszczególnych kampanii i procesów obsługi automatycznej.

Uruchomiony moduł umożliwia zespołowi QA prowadzenie prac z jeszcze większą efektywnością, dzięki m.in. zautomatyzowaniu procesu generowania raportów case study.

Rozwój platformy Esense™

Stale rosnąca liczba Klientów Voicetel, a co za tym idzie, także liczba realizowanych kampanii na coraz większych wolumenach, wymaga dostosowania platformy Esense™ nie tylko pod kątem wydajności platformy, ale także funkcjonalności związanych z nowymi wymaganiami biznesowymi i technologicznymi Klientów. W związku z tym w omawianym kwartale, Voicetel podjął działania mające na celu przygotowanie platformy na stale rosnące oczekiwania rynku, zwiększając wydajność rozwiązania oraz rozpoczynając prace projektowe nad jego nowymi funkcjonalnościami.

Rozszerzenie portfela dostawców

We współpracy z jednym z polskich dostawców usługi ASR (automatic speech recognition), Voicetel rozpoczął testy jakościowe i wydajnościowe kolejnego rozwiązania rozpoznawania mowy, pod kątem zapewnienia alternatywy do obecnie wykorzystywanego ASR.

Rozwój sieci klientów

Koniec poprzedniego roku przyniósł wiele zwieńczonych sukcesami spotkań z potencjalnymi Klientami Voicetel zarówno w branżach, w których rozwiązania dialogowe oparte o Brilliance już funkcjonują (m.in. ubezpieczeniowej, medycznej, finansowej, ISP/TV), jak i branżach wcześniej rzadziej penetrowanych (np. logistycznej i wydawniczej).

W ramach współpracy z firmami z branży finansowej, realizowane są długoterminowe projekty PoC w zakresie automatyzacji procesów miękkiej windykacji, prewalidacji leadów i zdalnej aktywacji kart płatniczych.

Ciekawymi doświadczeniami, wymagającymi od Voicetel przełomowo szybkiego przygotowania projektów i realizacji kampanii, były kampanie outboundowe realizowane na zlecenie jednego z największych operatorów komórkowych (kampania marketingowa na Black Friday) oraz nadawcy telewizyjnego (kampania informacyjna związana z emitowanym programem rozrywkowym).

Gala EY Przedsiębiorca Roku

W ostatnim kwartale 2018 roku mieliśmy przyjemność wziąć udział w Konkursie EY Przedsiębiorca Roku, który co roku wyłania i nagradza twórców polskich firm, zmieniających nasze otoczenie oraz mających czynny wpływ na rozwój gospodarczy w Polsce. W tegorocznej Gali braliśmy udział jako finaliści konkursu. Prezes Zarządu Dawid Wójcicki jako reprezentant Voicetel Communications S.A. znalazł się w grupie 16 wyróżnionych przedsiębiorców reprezentujących szybko rosnące firmy, mających na celu inspirowanie innych. Udział w konkursie był dla nas niesamowitym wyróżnieniem oraz wspianym doświadczeniem.

Istotne zdarzenia po dacie bilansowej

Jednym z celów opracowanej strategii rozwoju Voicetel Communications S.A jest ekspansja międzynarodowa. Możliwość wprowadzenia rozwiązań dialogowych na rynki zagraniczne jest także istotnym kryterium doboru realizowanych projektów.

Z początkiem roku, zauważalnym wzrostem zainteresowania Klientów Voicetel cieszą się rozwiązania dialogowe z kategorii „call routing” oraz automatyczny BOK, należy się więc spodziewać, że w najbliższym czasie tym tematom Voicetel poświęci znaczną uwagę.

Jednocześnie w portfolio swoich produktów outboundowych zauważamy miejsce na nowe rozwiązanie, którym zainteresowanie napływa z firm wszystkich branż prowadzących wyjazdowe spotkania handlowe lub pod zlecających wykonanie usługi (np. wizyty lekarskiej) firmom trzecim.



Kategoryzacja uzyskanych w raportowanym okresie przychodów i poniesionych kosztów

Zgodnie z zaplanowaną strategią, Voicetel ponosi koszty rozwoju technologii i rozwiązań umożliwiających budowę dystrybucję produktów, które - głównie w kanałach partnerskich - dystrybuowane są wśród klientów końcowych.



Kategoryzacja Przychodów

Łącznie w latach 2012-2018

- 1 Sprzedaż lub dzierżawa zintegrowanej platformy Esense**
 - a. Instalacje on-premise
 - b. Dostęp SaaS
 - c. Usługi wsparcia
- 2 Sprzedaż rozwiązań lub świadczenie dedykowanych usług opartych o Brilliance**
 - a. Sprzedaż rozwiązań w modelu CAPEX (zakup rozwiązania)
 - b. Sprzedaż usług w modelu OPEX (usługi)
 - c. Usługi wsparcia i optymalizacji
- 3 Dzierżawa licencji na technologię Brilliance**
 - a. Licencje developerskie
 - b. Licencje partnerskie
- 4 Świadczenie usług outboundowych**
 - a. Kampanie Maya
 - b. Kampanie Lydia
 - c. Kampanie Pola
 - d. Kampanie Sara
 - e. Kampanie Zoya
 - f. Kampanie Tessa
 - g. Custom development usług outbound
 - h. Usługi wsparcia
- 5 Sprzedaż usługi Dialla**
 - Opłata abonamentowa po potrąceniu prowizji dystrybutora
 - Usługi wsparcia i szkoleniowe

Kategoryzacja Nakładów

Łącznie w latach 2012-2018

- 1 Rozwój zintegrowanej platformy Esense**
 - a. Inżynieria telekomunikacyjna
 - b. Testy i integracja zewnętrznych rozwiązań
 - c. Zapewnienie stabilności, wydajności i skalowalności
- 2 Badania HCI w kanale głosowym oraz rozwój technologii dialogowej Brilliance**
 - a. Testy jakościowe całości oraz fragmentów procesów
 - b. Rozwój algorytmów interpretera Brilliance
 - c. Rozwój grafu intencji
 - d. Rozwój językowych baz intencji
 - e. Modularyzacja procesów dialogowych
 - f. Rozwój i automatyzacja konfiguracji maszyny stanów
- 3 Zakup licencji i praw zabezpieczających know-how**
- 4 Rozwój rozwiązań outboundowych**
 - a. Rozwój i optymalizacja procesów
 - b. Rozwój narzędzi umożliwiających zarządzanie i monitoring kampanii
- 5 Rozwój produktu Dialla**
 - a. Realizacja case-studies
 - b. Integracja z systemami partnerów
 - c. Rozwój modułów Dialla Suite
 - d. Rozwój narzędzia zarządzającego usługą

Informacja dotycząca prognoz wyników

Spółka nie publikowała prognoz finansowych.





Kwartalne skrótone sprawozdanie finansowe

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

Niniejsze Sprawozdanie Finansowe obejmuje okres od 01.10.2018 r. do 31.12.2018 r. oraz analogiczny okres roku poprzedniego. Jednostka sporządziła rachunek zysków i strat w wariantcie porównawczym, przy założeniu, że Spółka będzie kontynuować swoją działalność oraz nie zamierza oraz nie musi zaprzestać działalności lub zmniejszyć jej zakresu.



Zasady rachunkowości

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

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

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

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

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

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

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

Środki pieniężne w walucie polskiej wykazuje się w wartości nominalnej.

Kapitały (fundusze własne) ujmuje się w księgach rachunkowych w wartości nominalnej

według ich rodzajów i zasad określonych przepisami prawa, statutu lub umowy Spółki.

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

Zobowiązania zostały wycenione na dzień bilansowy w kwocie wymagalnej zapłaty.

Czynne rozliczenia międzyokresowe kosztów dokonywane są w odniesieniu do poniesionych kosztów dotyczących przyszłych okresów sprawozdawczych.

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

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

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

Wybrane dane finansowe obejmują najważniejsze pozycje z bilansu na dzień 31.12.2018 roku oraz rachunku zysków i strat za okres od 01.10.2018 do 31.12.2018 roku.

Sprawozdanie finansowe obejmuje dane za okres od 01.10.2018 r. do 31.12.2018 r. Porównywalne dane finansowe prezentowane są za okres od 01.10.2017 r. do 31.12.2017 r. Raport kwartalny Voicetel Communications S.A. za IV kwartał 2018 roku nie podlegał badaniu ani przeglądowi przez podmiot uprawniony do badania sprawozdań finansowych.

Bilans Emitenta - Aktywa (w złotych)

Bilans - Aktywa		Dane za okres I-XII 2018 (I-IVQ)	Dane za okres I-XII 2017 (I-IVQ)
A.	AKTYWA TRWAŁE (I+II+III+IV)	46 324 038,85	20 890 365,48
I.	Wartości niematerialne i prawne (1+2+3+4)	3 210 033,78	9 635,63
1.	Koszty zakończonych prac rozwojowych	3 202 358,61	0,00
2.	Wartość firmy	0,00	0,00
3.	Inne wartości niematerialne i prawne	7 675,17	9 635,63
4.	Zaliczki na wartości niematerialne i prawne	0,00	0,00
II.	Rzeczowe aktywa trwałe (1+2+3)	26 854,84	28 375,65
1.	Środki trwałe	26 854,84	28 375,65
	a) grunty (w tym prawo użytkowania wieczystego gruntu)	0,00	0,00
	b) budynki, lokale i obiekty inżynierii lądowej i wodnej	0,00	0,00
	c) urządzenia techniczne i maszyny	9 834,28	6 767,36
	d) środki transportu	0,00	0,00
	e) inne środki trwałe	17 020,56	21 608,29
2.	Środki trwałe w budowie	0,00	0,00
3.	Zaliczki na środki trwałe w budowie	0,00	0,00
III.	Należności długoterminowe (1+2)	0,00	0,00
1.	Od jednostek powiązanych	0,00	0,00
2.	Od pozost. jedn., w których jedn. posiada zaangaż. w kapitale	0,00	0,00
3.	Od pozostałych jednostek	0,00	0,00
IV.	Inwestycje długoterminowe (1+2+3+4)	721 857,03	0,00
1.	Nieruchomości	0,00	0,00
2.	Wartości niematerialne i prawne	0,00	0,00
3.	Długoterminowe aktywa finansowe	721 857,03	0,00
	a) w jednostkach powiązanych	0,00	0,00
	- udziały lub akcje	0,00	0,00
	- inne papiery wartościowe	0,00	0,00
	- udzielone pożyczki	0,00	0,00
	- inne długoterminowe aktywa finansowe	0,00	0,00
	b) w pozost. jedn., w których jedn. posiada zaangażowanie w kapitale	0,00	0,00
	- udziały lub akcje	0,00	0,00
	- inne papiery wartościowe	0,00	0,00
	- udzielone pożyczki	0,00	0,00
	- inne długoterminowe aktywa finansowe	0,00	0,00
	c) w pozostałych jednostkach	721 857,03	0,00
	- udziały lub akcje	0,00	0,00
	- inne papiery wartościowe	721 857,03	0,00
	- udzielone pożyczki	0,00	0,00
	- inne długoterminowe aktywa finansowe	0,00	0,00
4.	Inne inwestycje długoterminowe	0,00	0,00
V.	Długoterminowe rozliczenia międzyokresowe (1+2)	42 365 293,20	20 852 354,20
1.	Aktywa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	633 405,00	157 590,79
2.	Inne rozliczenia międzyokresowe	41 731 888,20	20 694 763,41
B.	AKTYWA OBROTOWE (I+II+III+IV)	7 080 738,45	5 355 355,15
I.	Zapasy (1+2+3+4+5)	17 192,85	0,00
1.	Materiały	0,00	0,00
2.	Półprodukty i produkty w toku	0,00	0,00
3.	Produkty gotowe	0,00	0,00
4.	Towary	0,00	0,00
5.	Zaliczki na poczet dostaw	17 192,85	0,00
II.	Należności krótkoterminowe (1+2)	6 943 351,06	4 440 126,25
1.	Należności od jednostek powiązanych	16,60	0,00
	a) z tytułu dostaw i usług, o okresie spłaty:	0,00	0,00
	- do 12 miesięcy	0,00	0,00
	- powyżej 12 miesięcy	0,00	0,00
	b) inne	16,60	0,00
2.	Należn. od j. pozost., w których jedn. posiada zaangaż.	0,00	0,00
	a) z tytułu dostaw i usług, o okresie spłaty:	0,00	0,00
	- do 12 miesięcy	0,00	0,00
	- powyżej 12 miesięcy	0,00	0,00
	b) inne	0,00	0,00
3.	Należności od pozostałych jednostek	6 943 334,46	4 440 126,25
	a) z tytułu dostaw i usług, o okresie spłaty:	5 324 024,52	3 068 914,40
	- do 12 miesięcy	5 324 024,52	3 068 914,40
	- powyżej 12 miesięcy	0,00	0,00
	b) z tytułu podatków, dotacji, cel, ubezpieczeń społecznych i zdrowotnych oraz innych świadczeń	1 514 822,91	1 308 995,87
	c) inne	104 487,03	62 215,98
	d) dochodzone na drodze sądowej	0,00	0,00
III.	Inwestycje krótkoterminowe (1+2)	117 672,92	914 558,35
1.	Krótkoterminowe aktywa finansowe	117 672,92	914 558,35
	a) w jednostkach powiązanych	0,00	0,00
	- udziały lub akcje	0,00	0,00
	- inne papiery wartościowe	0,00	0,00
	- udzielone pożyczki	0,00	0,00
	- inne krótkoterminowe aktywa finansowe	0,00	0,00
	b) w pozostałych jednostkach	0,00	692 125,75
	- udziały lub akcje	0,00	0,00
	- inne papiery wartościowe	0,00	692 125,75
	- udzielone pożyczki	0,00	0,00
	- inne krótkoterminowe aktywa finansowe	0,00	0,00
	c) środki pieniężne i inne aktywa pieniężne	117 672,92	222 432,60
	- środki pieniężne w kasie i na rachunkach	117 672,92	222 432,60
	- inne środki pieniężne	0,00	0,00
	- inne aktywa pieniężne	0,00	0,00
2.	Inne inwestycje krótkoterminowe	0,00	0,00
IV.	Krótkoterminowe rozliczenia międzyokresowe	2 521,62	670,55
C.	NALEŻNE WPŁATY NA KAPITAŁ PODSTAWOWY	0,00	0,00
D.	UDZIAŁY (AKCJE WŁASNE)	0,00	0,00
	Suma aktywów (A+B)	53 404 777,30	26 245 720,63

Bilans Emitenta - Pasywa (w złotych)

Bilans - Pasywa		Dane za okres I-XII 2018 (I-IVQ)	Dane za okres I-XII 2017 (I-IVQ)
A.	KAPITAŁ (FUNDUSZ) WŁASNY (I-X)	34 736 065,72	17 202 903,36
I.	Kapitał (fundusz) podstawowy	112 001,00	112 001,00
II.	Kapitał (fundusz) zapasowy, w tym	17 132 903,02	7 786 703,08
	- nadwyżka wartości sprzedaży (wartości emisyjnej) nad wartością nominalną udziałów (akcji)	906 500,00	906 500,00
III.	Kapitał (fundusz) z aktualizacji wyceny	0,00	0,00
	- z tytułu aktualizacji wartości godziwej	0,00	0,00
IV.	Pozostałe kapitały (fundusze) rezerwowe	0,00	0,00
	- tworzone zgodnie z umową (statutem) spółki	0,00	0,00
	- na udziały (akcje) własne	0,00	0,00
V.	Zysk (strata) z lat ubiegłych	-42 000,66	-42 000,66
VI.	Zysk (strata) netto	17 533 162,36	9 346 199,94
VII.	Odpisy z zysku netto w ciągu roku obrotowego (-)	0,00	0,00
VIII.	Kapitał (fundusz) własny zgodnie z art. 36 ust. 3 ustawy	0,00	0,00
B.	ZOBOWIĄZANIA I REZERWY NA ZOBOWIĄZANIA (I+II+III+IV)	18 668 711,58	9 042 817,27
I.	Rezerwy na zobowiązania (1+2+3)	8 537 018,00	3 944 911,02
1.	Rezerwa z tytułu odroczonego podatku dochodowego	8 523 518,00	3 931 411,02
2.	Rezerwa na świadczenie emerytalne i podobne	0,00	0,00
	- długoterminowa	0,00	0,00
	- krótkoterminowa	0,00	0,00
3.	Pozostałe rezerwy	13 500,00	13 500,00
	- długoterminowe	0,00	0,00
	- krótkoterminowe	13 500,00	13 500,00
II.	Zobowiązania długoterminowe (1+2)	7 439 724,21	0,00
1.	Wobec jednostek powiązanych	7 439 724,21	0,00
2.	Wobec pozostałych jednostek, w których jednostka posiada zaangażowanie w kapitale	0,00	0,00
3.	Wobec pozostałych jednostek	0,00	0,00
	a) kredyty i pożyczki	0,00	0,00
	b) z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	0,00	0,00
	c) inne zobowiązania finansowe	0,00	0,00
	d) zobowiązania wekslowe	0,00	0,00
	e) inne	0,00	0,00
III.	Zobowiązania krótkoterminowe (1+2+3)	2 691 969,37	5 097 906,25
1.	Wobec jednostek powiązanych	0,00	3 624 041,11
	a) z tytułu dostaw i usług, o okresie wymagalności:	0,00	0,00
	- do 12 miesięcy	0,00	0,00
	- powyżej 12 miesięcy	0,00	0,00
	b) inne	0,00	3 624 041,11
2.	Wobec pozostałych jednostek, w których jednostka posiada zaangażowanie w kapitale	0,00	0,00
	a) z tytułu dostaw i usług, o okresie wymagalności:	0,00	0,00
	- do 12 miesięcy	0,00	0,00
	- powyżej 12 miesięcy	0,00	0,00
	b) inne	0,00	0,00
3.	Wobec pozostałych jednostek	2 691 969,37	1 473 865,14
	a) kredyty i pożyczki	170 302,75	710 051,28
	b) z tytułu emisji dłużnych papierów wartościowych	0,00	0,00
	c) inne zobowiązania finansowe	0,00	0,00
	d) z tytułu dostaw i usług, o okresie wymagalności:	2 358 099,76	678 183,33
	- do 12 miesięcy	2 358 099,76	678 183,33
	- powyżej 12 miesięcy	0,00	0,00
	e) zaliczki otrzymane na dostawy	0,00	0,00
	f) zobowiązania wekslowe	0,00	0,00
	g) z tytułu podatków, ceł, ubezpieczeń i innych świadczeń	72 474,74	23 736,63
	h) z tytułu wynagrodzeń	90 994,03	61 893,90
	i) inne	98,09	0,00
4.	Fundusze specjalne	0,00	0,00
IV.	Rozliczenia międzyokresowe (1+2)	0,00	0,00
1.	Ujemna wartość firmy	0,00	0,00
2.	Inne rozliczenia międzyokresowe	0,00	0,00
	- długoterminowe	0,00	0,00
	- krótkoterminowe	0,00	0,00
Suma pasywów (A+B)		53 404 777,30	26 245 720,63

Rachunek zysków i strat Emitenta (w złotych)


Rachunek Zysków i Strat		Dane za okres I-XII 2018 (I-IIQ)	Dane za okres I-XII 2017 (I-IVQ)	Dane za okres X-XII 2018 (IVQ)	Dane za okres X-XII 2017 (IVQ)
A.	Przychody ze sprzedaży i zrównane z nimi (I+II+III+IV)	23 868 791,97	12 566 572,43	4 876 291,97	4 466 262,23
	- od jednostek powiązanych	0,00	0,00	0,00	0,00
I.	Przychody netto ze sprzedaży produktów	23 868 791,97	12 566 572,43	4 876 291,97	4 466 262,23
II.	Zmiana stanu produktów (zwiększenie +; zmniejszenie -)	0,00	0,00	0,00	0,00
III.	Koszt wytworzenia produktów na własne potrzeby jednostki	0,00	0,00	0,00	0,00
IV.	Przychody netto ze sprzedaży towarów i materiałów	0,00	0,00	0,00	0,00
B.	Koszty działalności operacyjnej (I+II+III+IV+V+VI+VII+VIII)	1 913 062,70	877 679,44	435 450,58	501 434,97
I.	Amortyzacja	818 526,29	16 134,51	202 653,82	15 105,83
II.	Zużycie materiałów i energii	89 235,12	39 193,83	13 501,18	19 551,12
III.	Usługi obce	751 749,66	748 278,82	137 197,66	429 280,49
IV.	Podatki i opłaty	31 374,47	42 522,60	7 708,66	15 046,77
	- w tym podatek akcyzowy	0,00	0,00	0,00	0,00
V.	Wynagrodzenia	96 695,80	6 413,93	32 435,79	6 413,93
VI.	Ubezpieczenia społeczne i inne świadczenia	39 387,43	974,09	12 072,67	974,09
	- emerytalne	0,00	0,00	0,00	0,00
VII.	Pozostałe koszty rodzajowe	86 093,93	24 161,66	29 880,80	15 062,74
VIII.	Wartość sprzedanych towarów i materiałów	0,00	0,00	0,00	0,00
C.	Zysk/Strata ze sprzedaży (A-B)	21 955 729,27	11 688 892,99	4 440 841,39	3 964 827,26
D.	Pozostałe przychody operacyjne (I+II+III)	527,10	50,76	486,36	48,98
I.	Zysk z tytułu rozchodu niefinansowych aktywów trwałych	0,00	0,00	0,00	0,00
II.	Dotacje	0,00	0,00	0,00	0,00
III.	Aktualizacja wartości aktywów niefinansowych	0,00	0,00	0,00	0,00
IV.	Inne przychody operacyjne	527,10	50,76	486,36	48,98
E.	Pozostałe koszty operacyjne (I+II+III)	9 840,82	6 940,51	1 024,65	4 635,75
I.	Strata ze zbycia niefinansowych aktywów trwałych	0,00	0,00	0,00	0,00
II.	Aktualizacja wartości aktywów niefinansowych	0,00	0,00	0,00	0,00
III.	Inne koszty operacyjne	9 840,82	6 940,51	1 024,65	4 635,75
F.	Zysk/Strata z działalności operacyjnej (C+D-E)	21 946 415,55	11 682 003,24	4 440 303,10	3 960 240,49
G.	Przychody finansowe (I+II+III+IV+V)	29 731,28	62 133,76	7 508,60	7 527,25
I.	Dywidendy i udziały w zyskach, w tym:	0,00	0,00	0,00	0,00
	a) od jednostek powiązanych	0,00	0,00	0,00	0,00
	- w których jednostka posiada zaangażowanie w kapitale	0,00	0,00	0,00	0,00
	b) od jednostek pozostałych, w tym:	0,00	0,00	0,00	0,00
	- w których jednostka posiada zaangażowanie w kapitale	0,00	0,00	0,00	0,00
II.	Odsetki, w tym:	29 731,28	62 125,66	7 508,60	7 519,15
	- od jednostek powiązanych	0,00	0,00	0,00	0,00
III.	Zysk z tytułu rozchodu aktywów finansowych, w tym:	0,00	0,00	0,00	0,00
	- w jednostkach powiązanych	0,00	0,00	0,00	0,00
IV.	Aktualizacja wartości aktywów finansowych	0,00	0,00	0,00	0,00
V.	Inne	0,00	8,10	0,00	8,10
H.	Koszty finansowe (I+II+III+IV)	326 691,70	240 208,09	94 432,98	92 159,63
I.	Odsetki, w tym:	325 335,47	232 908,09	93 879,79	86 064,27
	- dla jednostek powiązanych	284 461,24	24 041,11	86 447,43	24 041,11
II.	Strata z tytułu rozchodu aktywów finansowych, w tym:	0,00	0,00	0,00	0,00
	- w jednostkach powiązanych	0,00	0,00	0,00	0,00
III.	Aktualizacja wartości aktywów finansowych	0,00	0,00	0,00	0,00
IV.	Inne	1 356,23	7 300,00	553,19	6 095,36
I.	Zysk/Strata brutto (I+/-J)	21 649 455,13	11 503 928,91	4 353 378,72	3 875 608,11
J.	Podatek dochodowy	4 116 292,77	2 157 728,97	864 353,91	730 482,78
K.	Pozostałe obowiązkowe zmniejszenia zysku (zwiększenia straty)	0,00	0,00	0,00	0,00
L.	Zysk/Strata netto (K-L-M)	17 533 162,36	9 346 199,94	3 489 024,81	3 145 125,33

Rachunek przepływów pieniężnych Emitenta (w złotych)

Przepływy Finansowe (Za okres)		Dane za okres I-XII 2018 (I-IVQ)	Dane za okres I-XII 2017 (I-IVQ)	Dane za okres X-XII 2018 (IVQ)	Dane za okres X-XII 2017 (IVQ)
A.	PRZEPŁYWY ŚRODKÓW PIEN. Z DZIAŁALNOŚCI OPERACYJNEJ				
I.	Zysk (Strata) netto	17 533 162,36	9 346 199,94	3 489 024,81	3 145 125,33
II.	Korekty razem:	4 425 133,05	4 380 569,21	1 015 878,65	3 167 803,71
	1. Amortyzacja	818 526,29	16 134,51	202 653,82	15 105,83
	2. Zyski (straty) z tytułu różnic kursowych	0,00	0,00	0,00	0,00
	3. Odsetki i udziały w zyskach (dywidendy)	254 729,96	0,00	78 938,83	0,00
	4. Zysk (strata) z działalności inwestycyjnej	0,00	0,00	0,00	0,00
	5. Zmiana stanu rezerw	4 592 106,98	2 328 712,63	1 004 845,98	844 353,74
	6. Zmiana stanu zapasów	-17 192,85	0,00	0,00	0,00
	7. Zmiana stanu należności	-2 503 224,81	-1 927 500,86	-1 407 670,16	-1 073 419,62
	8. Zmiana stanu zobowiązań krótkoterminowych, z wyjątkiem pożyczek i kredytów	1 757 852,76	3 723 121,54	1 264 344,81	3 056 083,95
	9. Zmiana stanu rozliczeń międzyokresowych	-477 665,28	-106,70	-127 234,63	233 520,18
	10. Inne korekty	0,00	240 208,09	0,00	92 159,63
III.	Przepływy pieniężne netto z działalności operacyjnej (I+/-II)	21 958 295,41	13 726 769,15	4 504 903,46	6 312 929,04
B.	PRZEPŁYWY ŚRODKÓW PIEN. Z DZIAŁALNOŚCI INWESTYCYJNEJ				
I.	Wpływy	0,00	5 050,00	0,00	0,00
	1. Zbycie wartości niematerialnych i prawnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	0,00	0,00	0,00	0,00
	2. Zbycie inwestycji w nieruchomości oraz wartości niematerialne i prawne	0,00	0,00	0,00	0,00
	3. Z aktywów finansowych, w tym:	0,00	5 050,00	0,00	0,00
	a) w jednostkach powiązanych	0,00	5 050,00	0,00	0,00
	b) w pozostałych jednostkach	0,00	0,00	0,00	0,00
	- zbycie aktywów finansowych	0,00	0,00	0,00	0,00
	- dywidendy i udziały w zyskach	0,00	0,00	0,00	0,00
	- spłata udzielonych pożyczek długoterminowych	0,00	0,00	0,00	0,00
	- odsetki	0,00	0,00	0,00	0,00
	- inne wpływy z aktywów finansowych	0,00	0,00	0,00	0,00
	4. Inne wpływy inwestycyjne	0,00	0,00	0,00	0,00
II.	Wydatki	25 054 528,42	12 459 688,55	5 175 884,55	4 490 323,99
	1. Nabycie wartości niematerialnych i prawnych oraz rzeczowych aktywów trwałych	14 455,30	54 145,79	5 691,06	34 156,55
	2. Inwestycje w nieruchomości oraz wartości niematerialne i prawne	0,00	0,00	0,00	0,00
	3. Na aktywa finansowe, w tym:	0,00	29 847,32	0,00	7 519,15
	- nabycie aktywów finansowych	0,00	29 847,32	0,00	7 519,15
	- udzielone pożyczki długoterminowe	0,00	0,00	0,00	0,00
	4. Inne wydatki inwestycyjne	25 040 073,12	12 375 695,44	5 170 193,49	4 448 648,29
III.	Przepływy pieniężne netto z działalności inwestycyjnej (I-II)	-25 054 528,42	-12 454 638,55	-5 175 884,55	-4 490 323,99
C.	PRZEPŁYWY ŚRODKÓW PIEN. Z DZIAŁALNOŚCI FINANSOWEJ				
I.	Wpływy	3 585 975,57	0,00	785 975,57	-1 534 762,14
	1. Wpływy netto z wydania udziałów (emisji akcji) i innych instrumentów kapitałowych oraz dopłat do kapitału	0,00	0,00	0,00	0,00
	2. Kredyty i pożyczki	3 585 975,57	0,00	785 975,57	0,00
	3. Emisja dłużnych papierów wartościowych	0,00	0,00	0,00	-1 534 762,14
	4. Inne wpływy finansowe	0,00	0,00	0,00	0,00
II.	Wydatki	594 502,24	1 159 391,64	189 624,99	182 108,35
	1. Nabycie udziałów (akcji) własnych	0,00	0,00	0,00	0,00
	2. Dywidendy i inne wypłaty na rzecz właścicieli	0,00	0,00	0,00	0,00
	3. Inne, niż wypłaty na rzecz właścicieli wydatki z tytułu podziału zysku	0,00	0,00	0,00	0,00
	4. Spłaty kredytów i pożyczek	553 840,99	919 183,55	182 332,97	89 948,72
	5. Wykup dłużnych papierów wartościowych	0,00	0,00	0,00	0,00
	6. Z tytułu innych zobowiązań finansowych	0,00	0,00	0,00	0,00
	7. Płatności zobowiązań z tytułu umów leasingu finansowego	0,00	0,00	0,00	0,00
	8. Odsetki	40 661,25	240 208,09	7 292,02	92 159,63
	9. Inne wydatki finansowe	0,00	0,00	0,00	0,00
III.	Przepływy pieniężne netto z działalności finansowej (I-II)	2 991 473,33	-1 159 391,64	596 350,58	-1 716 870,49
D.	PRZEPŁYWY PIENIĘŻNE NETTO RAZEM (A.III+/-B.III+/-C.III)	-104 759,68	112 738,96	-74 630,51	105 734,56
E.	BILANSOWA ZMIANA STANU ŚRODKÓW PIENIĘŻNYCH, W TYM	-104 759,68	112 738,96	-74 630,51	105 734,56
	- zmiana stanu środków pieniężnych z tytułu różnic kursowych	0,00	0,00	0,00	0,00
F.	Środki pieniężne na początek okresu	222 432,60	109 693,64	192 303,43	116 698,04
G.	Środki pieniężne na koniec okresu (F+/-D), w tym	117 672,92	222 432,60	117 672,92	222 432,60
	- o ograniczonej możliwości dysponowania	0,00	0,00	0,00	0,00
	suma kontrolna	0,00	0,00	0,00	0,00

Zestawienie zmian w kapitale własnym Emitenta (w złotych)

Zestawienie zmian w kapitale własnym		Dane za okres I-XII 2018 (I-IVQ)	Dane za okres I-XII 2017 (I-IVQ)	Dane za okres X-XII 2018 (IVQ)	Dane za okres X-XII 2017 (IVQ)
I.	Stan kapitału własnego na początek okresu (BO)	17 202 903,36	7 856 703,42	31 247 040,91	14 057 778,03
	- zmiany przyjętych zasad (polityki) rachunkowości				
	- korekty błędów				
I.a.	Stan kapitału własnego na początek okresu (BO), po uwzględnieniu do danych porównywalnych	17 202 903,36	7 856 703,42	31 247 040,91	14 057 778,03
II.	Kapitał własny na koniec okresu (BZ)	34 736 065,72	17 202 903,36	34 736 065,72	17 202 903,36
III.	Kapitał własny, po uwzględnieniu proponowanego podziału zysku (pokrycia straty)	34 736 065,72	17 202 903,36	34 736 065,72	17 202 903,36



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

Voicetel Communications S.A. stale dąży do usprawniania stworzonej przez siebie technologii rozumienia intencji rozmówcy – Brilliance – wykorzystywanej przez Spółkę do automatyzacji procesów telefonicznej obsługi klienta w firmach, będących odbiorcami produktów i usług, bazujących na tej technologii.

Ważnym elementem technologii Brilliance jest platforma Esense, stanowiąca warstwę integracyjną dla technologii bazowych, takich jak silniki ASR (Automatic Speech Recognition) i TTS (Text to Speech), technologie telekomunikacyjne, technologie cloudowe, zabezpieczenia oraz automatyzacja logiki połączeń przychodzących i wychodzących.

Jądro technologii Brilliance natomiast jest interpreterem zaawansowanej logiki konwersacyjnej, przygotowywanej przez zespół Voicetel Communications, pozwalającym na coraz bardziej płynne przetwarzanie intencji rozmówcy, charakterystycznej dla danego procesu dialogowego.

W ubiegłym kwartale istotny wpływ na rozwój technologii Brilliance miało bardzo duże wykorzystanie tej technologii do realizacji procesów outboundowych z wykorzystaniem nagrań lektorskich. Powtarzalne komponenty różniących się od siebie procesów zostały wyodrębnione do osobnych modułów, rozwijanych niezależnie w celu realizacji typowych scenariuszy obsługi intencji typowych dla tego charakteru procesów.

Na technologię Brilliance również bardzo istotny wpływ wywarł rozwój wewnętrznego narzędzia optymalizującego proces tworzenia botów – Dialla Core.



Kontakt ze Spółką

Biuro Zarządu

Emilia Wajs

Executive Assistant
emilia.wajs@voicetel.pl
+48 609 006 323

Sekretariat

Paulina Zielińska

Office Manager
paulina.zielinska@voicetel.pl
+48 609 002 250

Administracja

Patrycja Romanowska

Administrative Manager
patrycja.romanowska@voicetel.pl
+48 882 019 164

Relacje Inwestorskie

Krzysztof Płachta

Chief Investor Relations Officer
krzysztof.plachta@voicetel.pl
+48 503 008 514

Kontakt dla mediów

Natalia Chruściel

Social Media Manager
natalia.chrusciel@voicetel.pl
+48 508 319 650

Social Media

Serwis korporacyjny

voicetel.pl

Facebook

facebook.com/voicetel

LinkedIn

linkedin.com/company/voicetelvoi

Twitter

twitter.com/voicetelvoi

YouTube

voicetel.tv

Instagram

instagram.com/voicetel_communication

