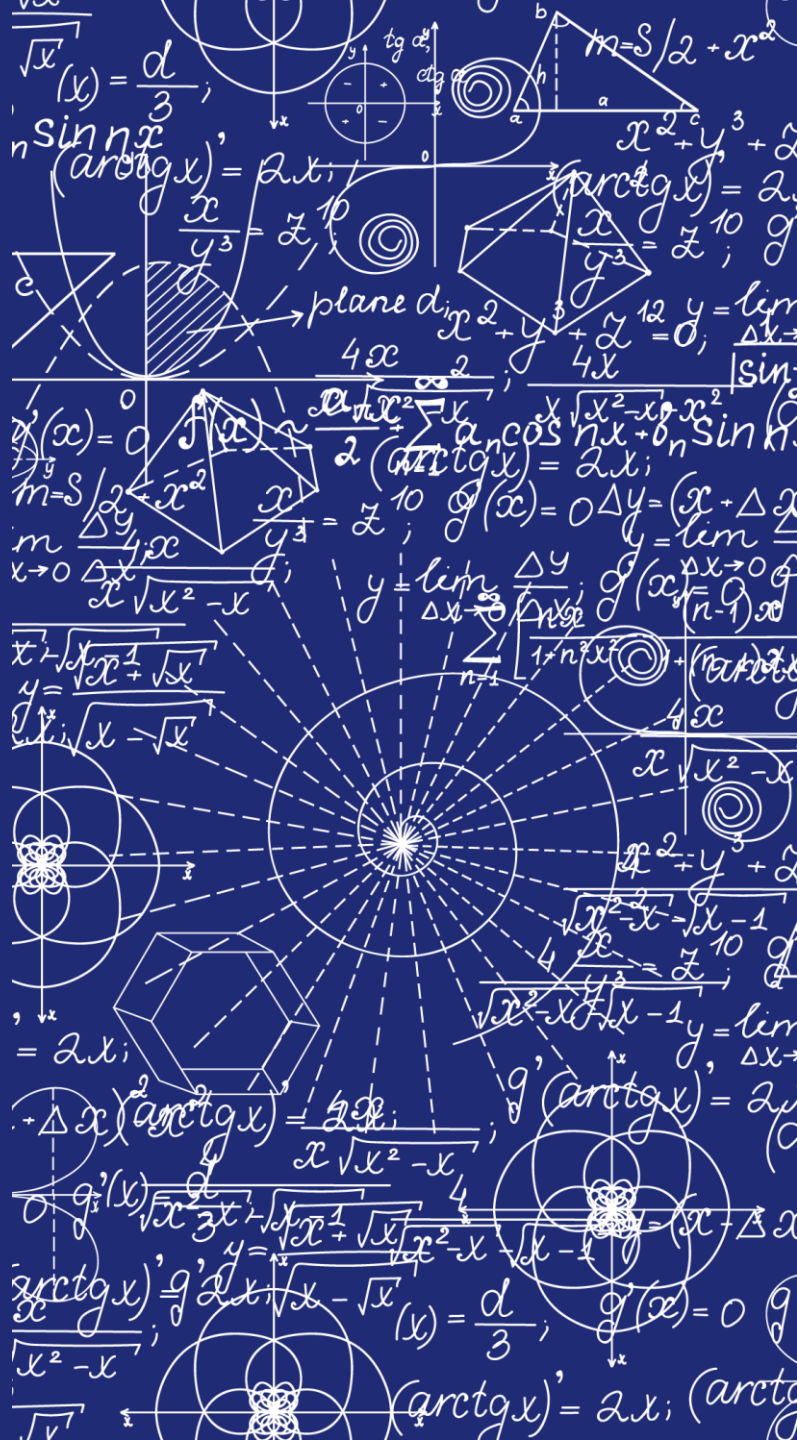
Vee S.A.

Raport za III kwartał 2020 r.

tj. za okres od 1 lipca 2020 r. do 30 września 2020 r.

Sporządzony w dniu 16 listopada 2020 r.



Spis treści

- List Prezesa Zarządu spółki **[03]**
- Wybrane dane finansowe i operacyjne **[05]**
  - Przegląd skonsolidowanych danych operacyjnych **[05]**
  - Przegląd skonsolidowanych danych finansowych **[06]**
- Dane korporacyjne **[07]**
  - Dane teleadresowe i kod PKD wiodącej działalności **[07]**
  - Akcje i Akcjonariat **[08]**
  - Skład organów spółki i informacje o zatrudnieniu **[09]**
  - Struktura Grupy Kapitałowej **[10]**
  - Obszary działalności **[11]**
  - Milestones **[12]**
- Rynek i otoczenie **[13]**
  - Branża Conversational AI i Contact Center **[13]**
  - Rozwiązania Vee u klientów korporacyjnych **[14]**
  - Technologie i rozwiązania konkurencyjne **[15]**
- Działalność operacyjna **[16]**
  - Istotne wydarzenia w drugim kwartale 2020 r. **[16]**
  - Istotne wydarzenia po dacie bilansowej **[18]**
  - Innowacyjność przedsiębiorstwa **[19]**
- Działania w obszarach ESG **[20]**
  - Środowisko (Environment) **[20]**
  - Społeczna odpowiedzialność (Social Responsibility) **[21]**
  - Ład korporacyjny (Corporate Governance) **[23]**
- Komunikacja (media i publikacje) **[24]**
- Zasady rachunkowości **[25]**
- Skonsolidowane dane finansowe **[26]**
  - Skonsolidowany bilans Grupy Vee (w PLN) – Aktywa **[26]**
  - Skonsolidowany bilans Grupy Vee (w PLN) – Pasywa **[27]**
  - Skonsolidowany rachunek zysków i strat Grupy Vee (w PLN**) [28]**
  - Skonsolidowany rachunek przepływów pieniężnych Grupy Vee (w PLN) **[29]**
  - Skonsolidowane zestawienie zmian w kapitale własnym Grupy Vee (w PLN) **[30]**
- Jednostkowe dane finansowe **[31]**
  - Jednostkowy bilans Vee S.A. (w PLN) – Aktywa **[31]**
  - Jednostkowy bilans Vee S.A. (w PLN) – Pasywa **[32]**
  - Jednostkowy rachunek zysków i strat Vee S.A. (w PLN) **[33]**
  - Jednostkowy rachunek przepływów pieniężnych Vee S.A. (w PLN) **[34]**
  - Jednostkowe zestawienie zmian w kapitale własnym Vee S.A. (w PLN) **[35]**
- Komentarz do bieżącej sytuacji finansowej **[36]**

List Prezesa Zarządu spółki

do Akcjonariuszy Vee S.A.

Szanowni Akcjonariusze,

Ostatni kwartał 2020 r. rozpoczynamy już jako Vee. Co kryje się za nową nazwą i logo? To nie rewolucja a przemyślana ewolucja, którą wspiera powszechny nacisk na automatyzację w biznesie. Vee to kolejny etap strategii spółki, konsekwentnie realizowanej od 2012 r., weryfikowanej, opiniowanej przez Radę Nadzorczą i ponownie komunikowanej Państwu we wrześniu ub. r.

Zwiększone wolumeny, określane wskaźnikiem MPC, co miesiąc publikowanym na naszych kanałach giełdowych, kolejne duże marki korzystające z rozwiązań Vee oraz rosnący w pandemii popyt na rozwiązania automatyzujące obsługę klienta zwróciły uwagę dużych inwestorów. Wpływ na to mają również średnioterminowe perspektywy rynku: już w 2026 r. w Polsce, według naszych analiz opartych na ogólnodostępnych danych, hosty głosowe będą branżą wartą aż 3,6 mld zł rocznie. Uwaga inwestorów zaowocowała konkretami z ich strony: w ostatnich miesiącach rozmowy na temat nabycia większościowego pakietu akcji Vee S.A. zainicjowało 5 podmiotów, w tym instytucje z kapitałem zagranicznym. Zarząd Vee przygląda się tej sytuacji uważnie, jednak wciąż nie podjęliśmy ostatecznej decyzji co do inwestora lub inwestorów, z którymi będziemy dalej rozwijać biznes.



List Prezesa Zarządu spółki

do Akcjonariuszy Vee S.A.

Niezależnie od formy finansowania kolejnych kroków strategii Vee, głównymi kierunkami rozwoju spółki pozostają rozwiązania pudełkowe i abonenckie, na czym głównie skupimy się w najbliższych kwartałach. W słuszności takiego podejścia umacnia nas fakt, że właśnie ten kierunek rozwojowy bardzo dobrze oceniany jest nie tylko przez klientów Vee, ale także właśnie przez nowych, potencjalnych inwestorów branżowych. Naszą otwartość na inwestorów branżowych i strategicznych oraz na pracę nad jeszcze lepszym rozumieniem i postrzeganiem biznesu Vee podsyca również wykres notowań spółki w ostatnich miesiącach. Pomimo wzrostu poziomu sprzedaży o ponad 160 proc. kwartał do kwartału i przede wszystkim gwałtownego wzrostu zainteresowania rozwiązaniami spółki u nowych klientów (wyrażonego m.in. skokowym wzrostem wskaźnika MPC), cena akcji Vee w Q3 spadła o kilkadziesiąt proc. Pomimo rozdźwięku w postrzeganiu atrakcyjności spółki przez mniejszych akcjonariuszy a oceny jakości i efektywności naszych rozwiązań przez naszych klientów (także na tle niskiej jakości rozwiązań naszej konkurencji), wciąż pozostaniemy aktywni informacyjnie i przejrzyści.

Konsekwentnie będziemy budować odpowiednio wysoki poziom świadomości naszych przewag wśród inwestorów z New Connect i nie tylko.

Niezależnie jednak od tych czynników i zabiegów oraz zainteresowania ze strony dużych inwestorów, przed nami stoją decyzje odnośnie ewentualnego przeniesienia notowań Vee na główny parkiet GPW (oczywiście po uprzednim spełnieniu niezbędnych wymogów) czy ewentualnego dalszego utrzymywania notowań akcji spółki na rynku New Connect (z opcją delistingu). Te kluczowe z punktu widzenia Vee i otoczenia rynkowego decyzje będą musiały zostać podjęte także z uwzględnieniem opinii dużych, świadomych, potencjalnych inwestorów, deklarujących wsparcie dla ofensywnych planów rozwoju Vee. Najbliższe kwartały pokażą, która z tych opcji wniesie największy wzrost wartości Vee jak i zapewni spółce niezbędny kapitał na dalszy rozwój.

Zapraszam do lektury,
Dawid Wójcicki
Prezes Zarządu Vee S.A.

Wybrane dane finansowe i operacyjne

Przegląd skonsolidowanych danych operacyjnych

584,1 tys.
MPC w kwartale [minuty]

784,1 tys.
Leady skierowane do obsługi

22
Realizowane projekty

194,7 tys.
MPC średniomiesięczny [minuty]

2,60 mln
Nawiązane połączenia

31
Obsługiwane instytucje

Wybrane dane finansowe i operacyjne

Przegląd skonsolidowanych danych finansowych

Pozycja	w tys. PLN				
	Q3 2019	Q4 2019	Q1 2020	Q2 2020	Q3 2020
Przychody ze sprzedaży	196,1	284,5	194,1	**506,3**	**385,2**
Przychody ze sprzedaży (transakcje niebarterowe)	151,1	239,5	194,1	**506,3**	**385,2**
Wynik na działalności operacyjnej	(358,6)	5,4	(277,4)	**(535,1)**	**(716,3)**
EBITDA*	(155,8)	141,8	(74,3)	**(201,0)**	**(372,8)**
Wynik netto	(703,8)	(11 539,3)	137,1	**(280,2)**	**(701,9)**
Aktywa razem	52 363,1	37 727,5	34 991,6	**35 111,3**	**34 346,9**
Aktywa obrotowe	1 260,8	9 454,5	4 156,6	**4 611,1**	**1 500,1**
Projekty rozwojowe w toku	47 830,9	33 505,8	28 195,9	**28 213,9**	**28 231,9**
Kapitały własne	32 208,1	28 819,3	28 956,4	**28 676,1**	**27 974,2**
Zobowiązania i rezerwy	20 155,0	8 908,2	8 908,2	**6 435,2**	**6 372,7**
Zobowiązania krótkoterminowe	4 482,7	1 229,4	1 917,9	**2 606,6**	**2 585,8**

* EBITDA – zysk operacyjny skorygowany o wielkość przychodów o charakterze barterowym, odpisów aktualizacyjnych oraz amortyzacji

Spółka Vee S.A. nie publikowała prognoz finansowych.

Dane korporacyjne

Dane teleadresowe i kod PKD wiodącej działalności

Dane teleadresowe siedziby spółki w Warszawie:

Nazwa firmy: Vee S.A.

Adres siedziby: ul. Grzybowska 87, 00-844 Warszawa

Nr telefonu: 58 355 83 00

Poczta elektroniczna: office@vee.ai

Strona internetowa: www.voicetel.pl

Nr KRS: 443544

Nr NIP: 9571067309

Nr REGON: 221798923

ISIN: PLVCTCM00019 [”VEE”@WSE/NewConnect]

Sąd rejestrowy: Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

Kod PKD wiodącej działalności: 82.20.Z

Podklasa PKD 82.20.Z obejmuje działalność centrów telefonicznych (call center):

- obsługujących zgłoszenia przychodzące za pośrednictwem pracowników z serwisu operatorskiego lub **przy zastosowaniu automatycznego rozdziału zgłoszeń, zintegrowanych systemów komputerowo-telefonicznych lub interaktywnych systemów głosowych lub podobnych metod do przyjmowania zamówień, dostarczania informacji o produkcie, obsługi klienta lub rozpatrywania skarg**;
- prowadzących działalność związaną ze sprzedażą i promocją skierowaną do klienta, z badaniem rynku, marketingiem bezpośrednim, weryfikacją adresów.

Dane korporacyjne

Akcje i Akcjonariat

Na dzień sporządzania niniejszego raportu kapitał zakładowy spółki wynosi 133.000,00 zł i dzieli się na **1.330.000 akcji** o wartości nominalnej 0,10 zł każda akcja, w tym:

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

Akcje serii E pozostają poza obrotem na NewConnect.

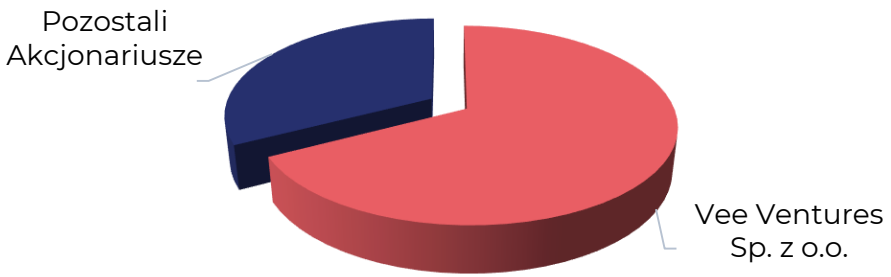
Podmiotem dominującym względem Vee S.A. jest Vee Ventures Sp. z o.o. – podmiot kontrolowany przez Dawida Wójcickiego i Krzysztofa Płachtę, będącymi odpowiednio: Prezesem Zarządu oraz Członkiem Zarządu Emitenta.

Udziałowcy Vee Ventures Sp. z o.o.:

1. **Dawid Wójcicki**
   50% głosów na Zgromadzeniu Wspólników spółki
2. **Krzysztof Płachta**
   50% głosów na Zgromadzeniu Wspólników spółki

Wykaz akcjonariuszy posiadających co najmniej 5% udziału w kapitale zakładowym oraz w głosach na Walnym Zgromadzeniu – na dzień publikacji raportu:

1. **Vee Ventures Sp. z o.o.**
   Liczba akcji i głosów: 896.669
   Udział w kapitale i liczbie głosów: 67,42%
2. **Pozostali akcjonariusze**
   Liczba akcji i głosów: 433.331
   Udział w kapitale i liczbie głosów: 32,58%



Dane korporacyjne

Skład organów spółki i informacje o zatrudnieniu

Skład Rady nadzorczej spółki (6 osób):

1. **Krzysztof Płachta**
   Przewodniczący Rady Nadzorczej
2. **Jakub Kleban**
   Członek Rady Nadzorczej
3. **Włodzimierz Wójcicki**
   Członek Rady Nadzorczej
4. **Bogdan Lewicki**
   Członek Rady Nadzorczej
5. **Aleksander Sobina**
   Członek Rady Nadzorczej
6. **Marcin Lewa**
   Członek Rady Nadzorczej

Skład Zarządu spółki (1 osoba):

1. **Dawid Wójcicki**
   Prezes Zarządu

Informacja na temat zatrudnienia

Na dzień 30 września 2020 r. spółka nie zatrudniała żadnych osób na umowę o pracę.

Informacja na temat zleceniobiorców

Na dzień 30 września 2020 r. zlecenia i dzieła na rzecz spółki realizowało 26 osób, w tym zaangażowanych:

- w obszarze administracji i sprzedaży: 6 osób
- w obszarze produktowym: 6 osób
- w obszarze Dialog Engineering: 2 osoby
- w obszarze Syntax Analysis: 4 osoby
- w obszarze Quality Assurance: 6 osób
- w obszarze IT: 6 osób

Spółka ponadto korzystała z usług zewnętrznych dostawców w obszarze IT, PR i administracyjnym.

Dane korporacyjne

Struktura Grupy Kapitałowej

Jednostki wchodzące w skład Grupy Kapitałowej

Vee S.A. na dzień 30 września 2020 r. posiadała jedną jednostkę zależną – Vee Center Sp. z o.o., w której posiada 100% udziałów. Vee S.A. na dzień 30 września nie posiadała udziałów w podmiotach innych, niż Vee Center Sp. z o.o.

Zgodnie z aktualizacją strategii, zatwierdzoną przez Radę Nadzorczą w dniu 19.09.2019 r. (EBI 22/2019), planowane jest powołanie kolejnych podmiotów celowych, kontrolowanych przez Emitenta, w celu realizacji odrębnych prac rozwojowych oraz umożliwienia pozyskania finansowania na konkretne linie produktowe Vee S.A.

Vee S.A. jest jednostką zależną względem Vee Ventures Sp. z o.o.



Dane korporacyjne

Obszary działalności

Vee S.A. działa na rynku usług contact center, wdrażając u klientów Brilliance™ – autorską technologię klasy Conversational AI w celu optymalizacji jakości i kosztu obsługi klienta. Inteligentne hosty głosowe Vee zasłynęły ze swojej jakości i efektywności w korporacjach z branż takich, jak bankowość, ubezpieczenia, assistance, medycyna, telekomunikacja i wiele innych – realizując masowe kampanie wychodzące (outbound) oraz przyjmując wysokie wolumeny zgłoszeń na infoliniach przychodzących (inbound).

vee center

Obszarem, w którym spółka działa najbardziej aktywnie w chwili obecnej jest obsługa telefonicznych kampanii wychodzących oraz infolinii przychodzących w korporacjach. Vee realizuje projekty zarówno „custom" (na zamówienie klienta), jak i wdraża powtarzalne, uniwersalne rozwiązania outbound – z założeniem, że z biegiem czasu skupi się wyłącznie na rozwiązaniach powtarzalnych.

vee host

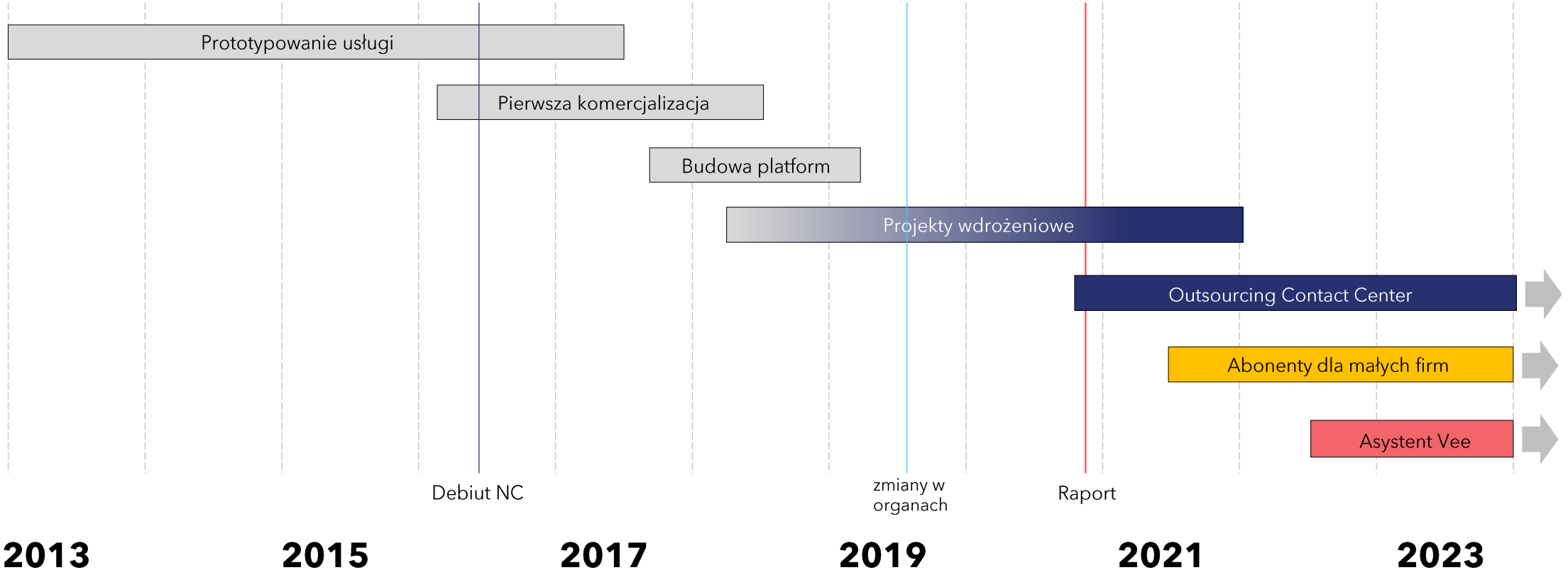
Drugim kluczowym obszarem, w którym spółka planuje podejmować aktywne działania rozwojowe i sprzedażowe jest dystrybucja abonamentowej usługi wirtualnej recepcjonistki dla małych i średnich firm, należących do 18 branż usługowych, silnie opierających się o obsługę klienta w kanale telefonicznym. Do połowy 2021 roku spółka planuje skompletować grupy focusowe w pierwszych branżach – tak, aby z komercyjnym świadczeniem usług ruszyć w drugiej połowie 2021 r. Ten segment działalności ma wyższy potencjał przychodowy od obszaru, w którym spółka działa obecnie, tj. od obsługi korporacji.

Najbardziej przyszłościowym, a jednocześnie docelowym i strategicznie najważniejszym obszarem, w którym spółka planuje działać, jest segment klientów indywidualnych, którym zostanie zaoferowana usługa spersonalizowanego asystenta głosowego.

vee assistant

Dane korporacyjne

Milestones



Rynek i otoczenie

Branża Conversational AI i Contact Center

Vee działa na rynku Contact Center, w obszarze telefonicznej obsługi klienta. Rozwiązania spółki należą do obszaru Conversational AI, tj. obsługi naturalnej rozmowy z wykorzystaniem algorytmów sztucznej inteligencji.

Coraz bardziej dynamiczny rozwój branży i rozwiązań Conversational AI wynika m.in. z kilku aktualnych trendów:

1. Wzrost płac minimalnych powoduje **rosnący koszt obsługi klienta** i odpływ pracowników w call center
2. Wzrost populacji, wydłużająca się średnia długość życia oraz zwiększanie zasobności portfeli powodują **wzrost liczby klientów** instytucji
3. Wzrost oczekiwań dotyczących doświadczenia klienta i personalizacji rozwiązań powoduje **nacisk na szybki czas reakcji i komfortową formę kontaktu**
4. Rozwój konkurencji wymusza nacisk na poszukiwanie rozwiązań umożliwiających **zwiększenie efektywności kosztowej**

„Rynek Conversational AI w przeciągu najbliższych czterech lat wart będzie **16 miliardów dolarów**. Istotnymi czynnikami, które tak bardzo napędzają rynek voicebotów jest wzrost popytu na automatyzację obsługi klienta, wielokanałowość oraz obniżenie kosztów usługobiorców."
https://www.analyticsinsight.net/top-10-conversational-ai-platforms-look-2020/

„W 2020 r. nastąpi ostateczna **transformacja chatbotów w boty głosowe**. Podstawowe chatboty nie zachwycają już klientów, w przeciwieństwie do botów głosowych, które potrafią rozszyfrować złożone scenariusze i zrozumieć ludzkie uczucia."
https://www.analyticsinsight.net/2020-hold-conversational-ai/

„Przedsiębiorstwa wydają łącznie **1,3 biliona dolarów rocznie na obsługę 265 miliardów połączeń** z klientami."
https://martechseries.com/mts-insights/guest-authors/crystal-gazing-ai-trends-20-reasons-2020-will-herald-age-intelligent-conversations/

„Szacuje się, że wielkość globalnego rynku usług contact Center do 2027 r. osiągnie **wartość 72,3 mld dolarów, przy średnim rocznym wzroście na poziomie 19,7%.** (...) Zgodnie z przedstawianymi prognozami segment Interactive Voice Response największy udział w rynku odnotuje w 2027 r."
https://www.grandviewresearch.com/press-release/global-contact-center-software-market

Rynek i otoczenie

Rozwiązania Vee u klientów korporacyjnych

Vee S.A. opracowuje rozwiązania optymalizujące obsługę telefoniczną u klientów korporacyjnych należących do wielu branż. W ostatnich latach, najwięcej wdrożeń opartych o autorską technologię Vee - Brilliance™ - zostało zrealizowanych w firmach z następujących sektorów:

1. Bankowość i płatności
2. Firmy pożyczkowe i leasingowe
3. Ubezpieczyciele i porównywarki ubezpieczeń
4. Firmy medyczne i farmaceutyczne

Rozwiązania Vee są wykorzystywane zarówno do realizacji wysokowolumenowych kampanii wychodzących (outbound), jak i do obsługi ruchu przychodzącego na infoliniach (inbound). Do najpopularniejszych procesów automatyzowanych z wykorzystaniem technologii Vee należą m.in: miękka windykacja, prewalidacja leadów, potwierdzanie terminów, animowanie bazy, rejestrowanie zgłoszeń pomocy assistance i inne.

Klienci Vee cieszą się szerokim spektrum korzyści osiąganych dzięki wykorzystaniu inteligentnych hostów głosowych. Do najczęstszych zaliczają:

1. Znaczące przyspieszenie realizacji kampanii
2. Zwiększenie wolumenu obsługiwanego ruchu
3. Optymalizacja efektywności działu call center
4. Wzrost kontroli nad procesem obsługi klienta
5. Wzrost całkowitego poziomu satysfakcji klientów

W zależności od procesu, klienci Vee notują następujące statystyki osiągane dzięki hostom:

1. Skuteczność wyższa o **26%** od call center
2. **99%** rozmów bez rozłączania przez klientów
3. Konwersja bazy na poziomie **70%**
4. Uzyskiwanie deklaracji spłat na poziomie **63%**
5. **98%** zgłoszeń obsługiwanych bez udziału człowieka
6. Poziom satysfakcji NPS na poziomie **83%**

Rynek i otoczenie

Technologie i rozwiązania konkurencyjne

Voicemail to na obecnym etapie rozwoju technologii bardzo przestarzałe rozwiązanie. Korzyści z używania go, w stosunku do innych dostępnych rozwiązań, są minimalne, a ilość negatywnych skutków jest ogromna.

Chatbot to przeciętne rozwiązanie, które stara się w jakimś stopniu odciążyć żywych konsultantów, jednak kanał komunikacji, tempo obsługi i zakres kompetencji sprawia, że zadanie jest to realizowane w minimalnym stopniu i jest źle oceniane przez użytkowników.

Voiceboty to krok w złą stronę, niestety poza kanałem komunikacji niewiele się w nich zmienia względem chatbotów - wciąż użytkownicy mają do czynienia z bardzo ograniczoną maszyną, często nierozumiejącą klienta, a przez to niezdolną do pomocy.

Hosty to ogromny krok w przód względem swoich poprzedników w dziedzinie automatyzacji procesów obsługi klienta. Ich skuteczność odpowiada tej uzyskiwanej przez żywych konsultantów (przy nieporównywalnie niższych kosztach), nie wymagają nadzoru ze strony człowieka, są przyszłością telefonicznej obsługi klienta.

W obszarze automatyzacji dialogowej komunikacji z klientem, na rynku funkcjonują cztery główne kategorie rozwiązań: voicemailing, chatboty, voiceboty oraz inteligentne hosty. Vee specjalizuje się w dostarczaniu najskuteczniejszej i najbardziej efektywnej kategorii rozwiązań, tj. inteligentnych hostów. Jednocześnie, w tej kategorii na rynku istnieje najmniejsza konkurencja (są to rozwiązania najtrudniejsze do opracowania i wymagają nie tylko zaawansowanej technologii, ale też dużej wiedzy o procesach obsługi, biznesie i oczekiwaniach rozmówców).

Aby rozwiązanie automatyzujące obsługę klienta było skuteczne, konieczne jest zapewnienie jego wysokiej jakości w następujących obszarach:

1. Przystępność i naturalność (rozmówca czuje się swobodnie w rozmowie, nie musi się uczyć)
2. Elastyczność procesowa (rozwiązanie przygotowane jest na wszelkie możliwe scenariusze)
3. Personalizacja obsługi (każdy klient obsługiwany jest w indywidualny sposób)
4. Płynna integracja (moduł hosta sprawnie przekazuje dane do systemu klienta)

Działalność operacyjna

Istotne wydarzenia w trzecim kwartale 2020 r.

Sprzedaż

Raportowany okres przyniósł Spółce zdecydowany wzrost zainteresowania jej ofertą, który wiąże się zapewne z jednej strony z utrzymującą się sytuacją, sprzyjającą prowadzeniu przez Klientów analiz opłacalności inwestycji w rozwiązania automatyzujące obsługę klienta w kanale telefonicznym oraz inicjacjom projektów hostowych. Z drugiej zaś strony przyczyn wzrostu zainteresowania można upatrywać w sukcesie prelekcji poprowadzonej przez Klienta Vee - Santander Consumer Bank - na konferencji Pulsu Biznesu.

Niezależnie od napływu nowych Klientów (w tym z nowej dla spółki gałęzi branży turystycznej, czyli przewoźników lotniczych), także obecni Klienci Vee zainicjowali kolejne projekty, takie jak m.in. automatyzacja infolinii produktowej (operator płatności internetowych), call steering (operator płatności internetowych), animowanie bazy klientów (bank), umawianie wizyt lekarskich (sieci prywatnych przychodni medycznych).

W tym samym okresie uruchomiono kolejną infolinię dla firmy branży ubezpieczeniowej, tym razem w ramach procesu umawiania wizyt medycznych wraz z ankietą oceny zdrowia, oraz proces typu cross sell, w którym host głosowy bada zainteresowanie ubezpieczeniem wśród obecnych klientów ubezpieczyciela.

Rozwój produktów

Trzeci kwartał 2020 r. Vee poświęciła także na rozwój produktów pudełkowych - powstały opracowania specyfikacji do kolejnych czterech procesów, które w formie ustandaryzowanej Vee będzie wprowadzać na rynek, kierując ofertę do firm stanowiących grupę odbiorczą tego typu rozwiązań. Zainicjowano także prace nad panelem, pozwalającym jego użytkownikom na samodzielną konfigurację rozwiązań typu host.

Działalność operacyjna

Istotne wydarzenia w trzecim kwartale 2020 r.

Kapitał i akcje

Rozpoczęto rozmowy z nowymi, potencjalnymi inwestorami branżowymi w Polsce i za granicą. Inwestor z Azji wyraził zainteresowanie powołaniem oddziału Vee w tej części globu. W pakietowych transakcjach Vee Ventures sprzedała łącznie 51.559 (3,88%) akcji za 849 tys. zł, w tym 100% do obecnych akcjonariuszy – m.in. Członków Rady Nadzorczej Vee S.A.

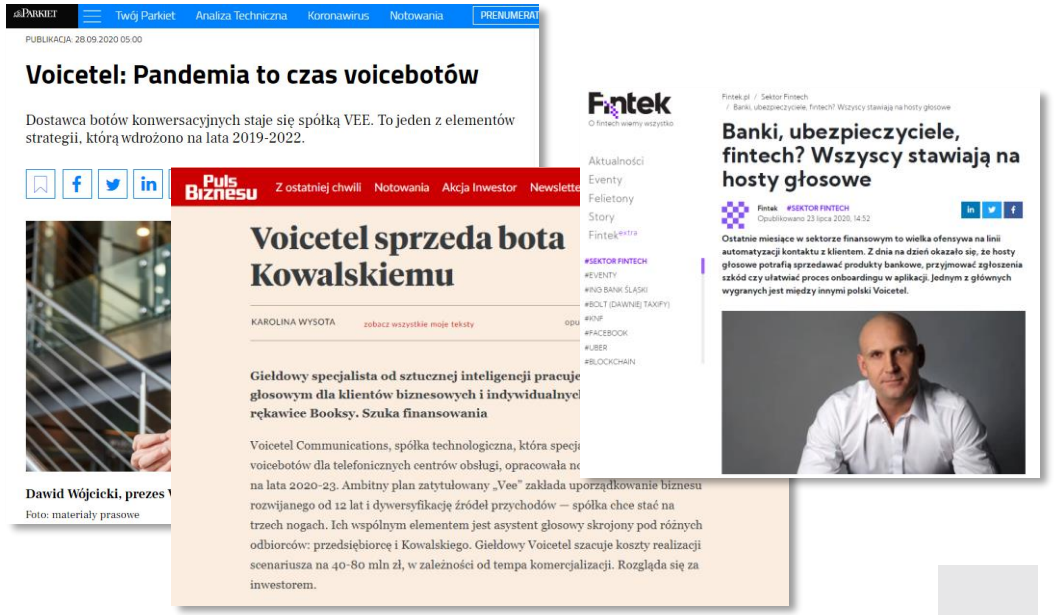
Kompensaty i cesje zobowiązań w Grupie Vee

We wrześniu 2020 r. dokonano cesji i kompensat wierzytelności w Grupie Vee. W wyniku zawartej umowy, wzajemne zobowiązania na koniec września kształtowały się następująco:

1. Wierzytelność Vee Ventures Sp. z o.o. od Vee S.A. wyniosła 148 076,21 zł
2. Wierzytelność Vee Ventures Sp. z o.o. od Vee Center Sp. z o.o. wyniosła 1 660 899,88 zł

Komunikacja i PR

Zrealizowano szereg działań komunikacyjnych – publikacje na temat Vee oraz wywiady z Prezesem pojawiły się m.in. w Pulsie Biznesu, Fintek, My Company Polska, Stockwatch, Parkiecie, Inwestorzy.tv czy CCnews.



Działalność operacyjna

Istotne wydarzenia po dacie bilansowej

Kolejne projekty

W IV kwartale 2020 roku spółka uruchomiła projekt dla polskiego oddziału międzynarodowego koncernu, działającego na rynku usług motoryzacyjnych, którego celem jest zbadanie zainteresowania udziałem w akcji "mystery shopping" wśród kierowców konkretnych marek samochodów oraz wstępna ich kwalifikacja.

To także okres, w którym Vee została poinformowana o przyjęciu ofert m.in. dla dostawcy energii, sieci przychodni, operatora płatności oraz doradcy finansowego. Spółka kontynuuje proces ofertowania kilku procesów dla lidera na rynku pożyczek gotówkowych, będącego częścią międzynarodowej grupy, a także dla jednej z największych na polskim rynku firm windykacyjnych, lidera dostawców usług telewizyjnych i telekomunikacyjnych oraz dla jednego z czołowych towarzystw ubezpieczeniowych.

Rejestracja zmian firm spółek Grupy Vee

Dnia 16 września 2020 r. Sąd Rejonowy zarejestrował zmianę firmy spółki Voicetel Communications S.A. na Vee S.A., natomiast 13 października 2020 r. zarejestrowana została zmiana firmy spółki Voicetel Development Sp. z o.o. na Vee Center Sp. z o.o.

Zmiana firmy spółki Voicetel Investments Sp. z o.o. na Vee Ventures Sp. z o.o. została zarejestrowana 20 sierpnia 2020 r.

Marketing i strona internetowa

Z związku z trwającymi działaniami realizowanymi w ramach rebrandingu, rozpoczęto prace nad nową wersją serwisu internetowego (wkrótce dostępnego pod adresem vee.ai) oraz kampanią marketingową, mającą zaprezentować ofertę Vee Center nowym klientom.



Działalność operacyjna

Innowacyjność przedsiębiorstwa

Optymalizacja efektywności oraz wydajności prac to obecnie główny cel laboratorium Vee. Trwa proces automatyzacji dwóch głównych działów developerskich – Syntax Analysis oraz Dialog Engineering, który ma na celu znaczące skrócenie czasu realizacji projektów hostów oraz zwiększenie współczynnika ich skuteczności. Dodatkowo pozwoli to na stałe przenieść część zasobów firmy do pracy nad rozwojem autorskiej technologii Brilliance™.

Ponadto Vee rozpoczęło prace nad rozwiązaniem umożliwiającym klientom samodzielną konfigurację hostów. Dzięki intuicyjnemu i prostemu interfejsowi każdy użytkownik, przy minimalnym zaangażowaniu zasobów firmy, będzie w stanie uruchomić własną kampanię Outbound lub infolinię. Wiąże się to bezpośrednio m.in. z redukcją kosztów potrzebnych do uruchomienia rozwiązań oraz znacznym wzrostem tempa rozwoju projektów. Jest to rewolucyjny krok, kluczowy dla zwiększenia zasięgu i dostępności produktów firmy.



Działania w obszarach ESG

Środowisko (Environment)

Szybko postępujące zmiany klimatu, wymagają radykalnych działań po stronie przedsiębiorstw. Wykorzystanie hostów głosowych do realizacji prostych procesów - będących jednocześnie najwyżej wolumenowymi procesami - pozwala znacząco obniżyć koszty środowiskowe realizacji tychże procesów. Procesem poddanym analizie kosztów ekologicznych jest jeden ze standardowych procesów outboundowych realizowanych przez hosty Vee - proces miękkiej windykacji w formie pudełkowej. Porównano zużycie poszczególnych zasobów w procesie jednorazowej konfiguracji pudełkowego hosta głosowego oraz pięcioletniego świadczenia automatycznej obsługi, ze zużyciem tych samych zasobów w ciągu 5 lat realizacji procesu przez dziesięcioosobową jednostkę call center. Co ważne - dla procesu automatycznego liczbę wdrożeń tej samej konfiguracji przyjęto na poziomie 10 (znacząco poniżej założeń biznesowych), natomiast dla procesu realizowanego CC nie uwzględniono kosztu ekologicznego takich działań jak rekrutacja, szkolenia i wdrażanie nowych pracowników. Uwzględnienie powyższych aspektów przy analizie, znacząco powiększyłoby różnicę kosztów środowiskowych.

LP	ELEMENT ANALIZY	CYKL 5-LETNI	
		HOST	CALL CENTER
1	Energia elektryczna (w kW)	7 680	865 200
1.1	Utrzymanie biura i stanowisk pracy	6 480	864 000
1.2	Utrzymanie 2 serwerów	1 200	1 200
2.	Emisja CO2 (w kg)	111	9 513
2.1	Dojazdy do pracy	90	5 985
2.2	Funkcje życiowe pracowników	21	3 528
3	Odpady biurowe (w tonach)	0,02	101
4	Woda (w litrach)	12 758	1 701 000
4.1	Cele higieniczno-sanitarne	11 340	1 512 000
4.2	Utrzymanie biura	1 418	189 000

Działania w obszarach ESG

Społeczna odpowiedzialność (Social Responsibility)

Hosty Vee już od pierwszych wdrożeń przygotowywane były z poszanowaniem wysokich standardów etycznych. Wśród zasad, którymi spółka kieruje się opracowując rozwiązania dla klientów należy wymienić:

- Host nigdy nie ukrywa swojej tożsamości (nawet kiedy brzmi łudząco podobnie do człowieka)
- Host nigdy nie wprowadza rozmówcy w błąd, ani nie próbuje nim manipulować
- Host nie używa wulgaryzmów i wykazuje się tolerancją wobec wulgarnych rozmówców
- Host wyznacza granice i nie pozwala na traktowanie się w sposób przedmiotowy
- Host nie rywalizuje z pracownikiem call center – jest jego pomocnikiem od żmudnych i męczących procesów

Także w relacjach z potencjalnymi klientami i partnerami, Vee stawia wysokie wymagania etyczne – już niejednokrotnie rezygnując z możliwości współpracy lub wypowiadając umowę partnerską. Wśród przyczyn rozwiązania lub braku nawiązania współpracy przez Vee można wymienić:

- Próba realizacji kampanii na bazie osób, które nie udzieliły zgody na dany charakter kontaktu
- Forma i cel procesu sprowadzające się do nękania rozmówców
- Ryzyko narażenia osób starszych na stanie się ofiarą oszustwa
- Brak poszanowania praw własności intelektualnej
- Stosowanie praktyk nieuczciwej konkurencji

Działania w obszarach ESG

Społeczna odpowiedzialność (Social Responsibility)

Każdy z członków zespołu Vee ma prawo i szansę zostania wysłuchanym, a jego wkład i zaangażowanie zostaje docenione. W pracy obowiązuje polityka równych szans, ale także wskazywania dobrych przykładów i praktyk. Osoby w trudnej sytuacji otaczane są pomocą – także w czasie spędzanym poza biurem.



W czasie podwyższonych obostrzeń w funkcjonowaniu biur, wprowadzonych w następstwie ogłoszenia stanu epidemicznego, zespół Vee otrzymał możliwość pracy w pełni zdalnej.

Od początku 2020 r. w firmie obowiązuje 6-godzinny dzień pracy – tak, aby osoby wykazujące się sumiennością mogły na co dzień cieszyć się większą ilością czasu dla siebie.

W dziale produktu wprowadzony został turkusowy model zarządzania, w którym o sukcesie decydują: doskonała świadomość celów, kompetencje, zaangażowanie, samodzielność i umiejętność współpracy – a nie hierarchia, kierownictwo, system nakazów i programy premiowe.

Członkowie zespołu Vee mają też dostęp do gamy benefitów – od prywatnej opieki medycznej po prywatną składkę emerytalną.

Działania w obszarach ESG

Ład korporacyjny (Corporate Governance)

Raporty bieżące i okresowe

W trzecim kwartale 2020 r. Vee informowało rynek następującymi raportami bieżącymi:

1) **MPC**
   a) ESPI 15/2020 Dane o działalności handlowej - wskaźnik MPC, czerwiec 2020
   b) ESPI 16/2020 Dane o działalności handlowej - wskaźnik MPC, lipiec 2020
   c) ESPI 20/2020 Dane o działalności handlowej - wskaźnik MPC, sierpień 2020
2) **Zmiany w akcjonariacie**
   a) ESPI 17/2020 Informacja o dokonaniu transakcji przez osobę prawną blisko związaną z członkami zarządu Emitenta
   b) ESPI 18/2020 Informacja o dokonaniu transakcji przez osobę prawną blisko związaną z członkami zarządu Emitenta
   c) ESPI 19/2020 Zawiadomienie od akcjonariusza Voicetel Communications S.A. - informacja o zmianie w akcjonariacie spółki
3) **Inne**
   a) ESPI 21/2020 - Rejestracja przez Sąd Rejonowy zmiany Statutu Emitenta - zmiana nazwy spółki
   b) EBI 13/2020 Życiorys nowego Członka Rady Nadzorczej
   c) EBI 14/2020 Raport okresowy za II kwartał 2020 r.
   d) EBI 15/2020 Rejestracja przez Sąd Rejonowy zmiany Statutu Emitenta - zmiana nazwy spółki

Nowe stanowisko Dyrektora Operacyjnego

W październiku 2020 r. Zarząd Vee S.A. podjął decyzję o zatrudnieniu Dyrektora Operacyjnego, do zadań którego należeć będzie realizacja strategii rozwoju firmy, wykonywanie i nadzorowanie działań operacyjnych i administracyjnych, wykonywanie analiz opłacalności prac rozwojowych (R&D, infrastruktura, rozwiązania uniwersalne), wykonywanie analiz opłacalności projektów realizowanych na rzecz poszczególnych klientów, koordynowanie i nadzorowanie postępu prac, priorytetyzacja zadań i dbanie o efektywność realizacji prac.

Na stanowisko Dyrektora Operacyjnego zostanie powołana osoba z doświadczeniem w generowaniu wzrostu wydajności oraz zwiększaniu skali działalności.

Posiedzenia Rady Nadzorczej i WZA

W trzecim kwartale 2020 r. Walne Zgromadzenia Akcjonariuszy nie odbywały się, zaś Rada Nadzorcza nie podejmowała formalnych decyzji.

Komunikacja

Media i publikacje

W celu bieżącego śledzenia informacji na temat Grupy Vee, zapraszamy Państwa na stronę internetową https://voicetel.pl/centrum-prasowe/media-o-nas/ oraz na kanały Vee w mediach społecznościowych.

Polecane publikacje prasowe

Stockwatch – „Voicetel Communications: Wychodzimy z wieku młodzieńczego, stajemy się dojrzałym i dobrze zaplanowanym biznesem" (czat inwestorski)
https://www.stockwatch.pl/wiadomosci/voicetel-communications-wychodzimy-z-wieku-mlodzienczego-stajemy-sie-dojrzalym-i-dobrze-zaplanowanym-biznesem,akcje,271414

Parkiet – „Voicetel: Pandemia to czas voicebotów"
https://www.parkiet.com/Technologie/309289989-Voicetel-Pandemia-to-czas-voicebotow.html

Inwestorzy.tv – „Czy wiesz, że nie rozmawiasz z człowiekiem"
https://www.youtube.com/watch?v=PWXasPd1w34

My Company – „Rozmowa z (ro)botem
https://mycompanypolska.pl/artykul/rozmowa-z-robotem/4978

Puls Biznesu – „Voicetel sprzeda bota Kowalskiemu"
https://www.pb.pl/voicetel-sprzeda-bota-kowalskiemu-995534

Fintek – „Banki, ubezpieczyciele, fintech? Wszyscy stawiają na hosty głosowe"
https://fintek.pl/banki-ubezpieczyciele-fintech-wszyscy-stawiaja-na-hosty-glosowe/

Media społecznościowe Vee

Facebook: facebook.com/veehosts
LinkedIn: linkedin.com/company/veecenter
Instagram: instagram.com/vee.center
Twitter: twitter.com/VeeCenter
YouTube: voicetel.tv