



Prezentacja dla inwestorów

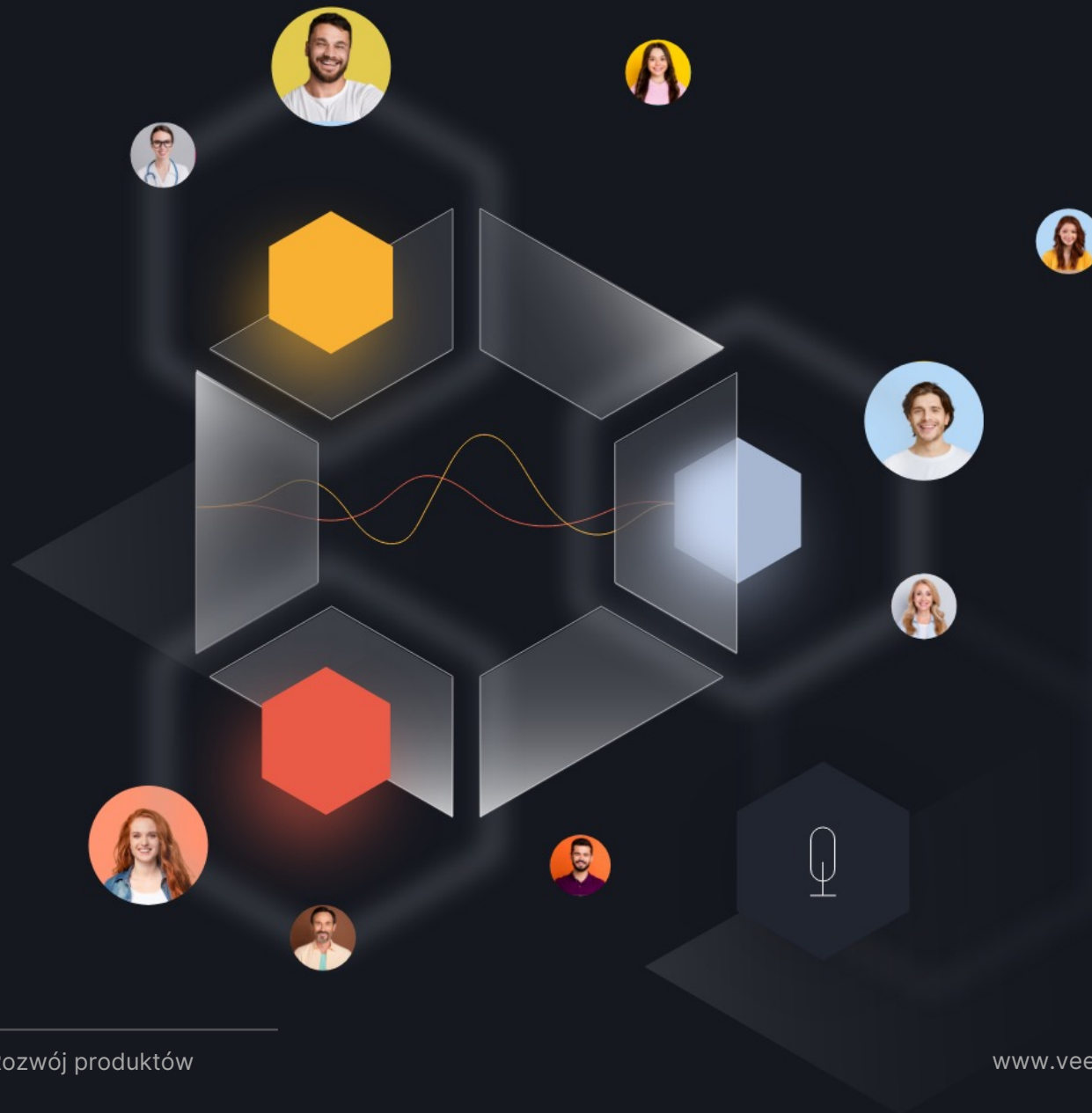
Produkty i organizacja Grupy Vee obecnie
oraz plany rozwojowe na lata 2024-2026

01 Plan na lata 2024-2026

02 Najważniejsze cele

03 Rozwój produktów

www.vee.ai



Stworzyliśmy zaawansowaną technologię pozwalającą obsługiwać klientów lepiej, niż tradycyjne call center. Tworząc nasze rozwiązania, przeprowadziliśmy 16 mln rozmów i wygenerowaliśmy pierwsze 10 mln zł przychodu, obsługując pierwszych 75 klientów biznesowych. Rozwinęliśmy unikalne narzędzia, które pozwolą nam teraz zbudować skalę.

10+ mln

przychodu netto

z pierwszych projektów B2B, wygenerowanych w 90% na automatycznej obsłudze ruchu, przy rentowności 60%

16+ mln

rzeczywistych rozmów

dało nam solidny know-how w obszarze projektowania procesów służących wysoce efektywnej, telefonicznej obsłudze klienta

0,03%

rynku contact center

to zaledwie mały fragment obrazujący, że na rynku jest miejsce na co najmniej stukrotne zwiększenie skali dotychczasowych działań



Referencje

Zaawansowane rozwiązanie Vee oparte na sztucznej inteligencji i technologii głosowej, znacząco przyczyniły się do poprawy naszej efektywności oraz zadowolenia naszych klientów.

Piotr Mazur, *Kierownik Zespołu Testów i Oceny Jakości*,
Dekra



Vee wykazała się profesjonalizmem nie tylko w obszarze technicznym, ale także w relacjach biznesowych. Proaktywne podejście do rozwiązywania problemów oraz gotowość do podjęcia najbardziej wymagających wyzwań to cechy, które wyróżniają Vee na rynku.

Arkadiusz Michalski, *Omnichannel Customer Care Manager*,
Autopay S.A.



Vee proponuje ciekawe rozwiązania na każdym etapie projektu – przygotowania, wdrożenia, obsługi powdrożeniowej oraz późniejszego rozwijania narzędzi.



Rafał Marczewski, *Dyrektor Operacyjny*
Europ Assistance Polska

Vee jako nasz partner wspierający procesy sprzedażowe, wniosła nie tylko swoje wyjątkowe kompetencje, ale także ogromne zaangażowanie w realizację naszej misji. Ich zaawansowane rozwiązania technologiczne umożliwiły nam dotarcie do szerszego grona klientów.

Daria König-Konopko, *Dyrektor Sprzedaży*,
Rankomat



Współpraca z Vee przyniosła nam nie tylko znaczące korzyści, ale także otworzyła nowe możliwości w zakresie zbierania i analizowania opinii naszych klientów..

Sylvia Walterska, *Dyrektor ds. Operacyjnych*,
Fortum



Doceniamy postawę pracowników Vee, ich zaangażowanie i wiedzę merytoryczną. Dzięki ich kreatywności i otwartości możemy dostarczać naszym klientom sprawną, atrakcyjną i dopasowaną do indywidualnych oczekiwań obsługę.

Anna Pikuła-Hajdaniak, *z-ca Dyrektora*
Departamentu CC
Santander Consumer Bank



Nasza współpraca z Vee trwa już długo i przynosi znaczące korzyści naszej firmie. Współpracując z Vee udało się nam wprowadzić skuteczne usprawnienia procesu obsługi klienta, a także zwiększyć efektywność naszych operacji.

Piotr Michałek, *Menadżer ds. Projektów i Wdrożeń*,
Europ Assistance Polska



Vee została powierzona kompleksowa obsługa zleceń w zakresie monitoringu spraw na wczesnym etapie opóźnienia. Monitoringiem objęte są kredyty gotówkowe i ratalne oraz karty kredytowe.

Marcin Mioduszewski, *Dyrektor Departamentu*
Windykacji,
Santander Consumer Bank



Współpracujemy z najlepszymi



Strategia – cel ogólny

Naszą ambicją jest doprowadzenie do skojarzenia marki Vee z efektywną i przyjazną, automatyczną obsługą telefoniczną.

Aby zrealizować ten cel, rozwijamy produkty, które mają zapewnić jak najwięcej możliwości interakcji w rozmowach telefonicznych pomiędzy firmami a ich klientami.

W dłuższej perspektywie planujemy rozwój produktów umożliwiających konsumentom komunikację z dostawcami towarów i usług za pośrednictwem Vee.



Segment korporacyjny

Realizacja kampanii wychodzących, budowa infolinii, udostępnianie narzędzi i technologii.

01

Segment SOHO/SME

Obsługa klienta w „pudełku”. Vee Suite, czyli usługa komunikacji telefonicznej w zakresie procesów typowych dla danej branży.

02

Klienci indywidualni

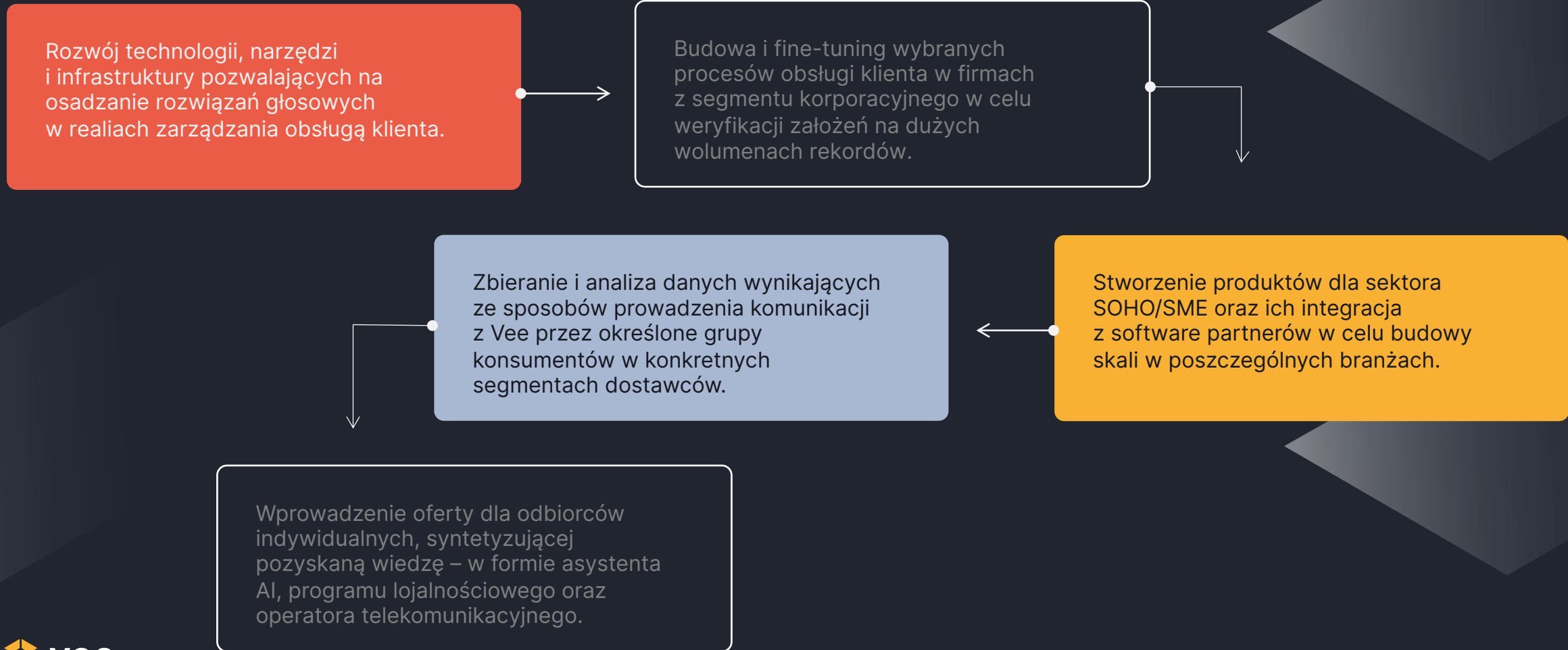
Integracja usług telekomunikacyjnych z wirtualną asystentką AI, pośredniczącą w komunikacji z firmami.

03

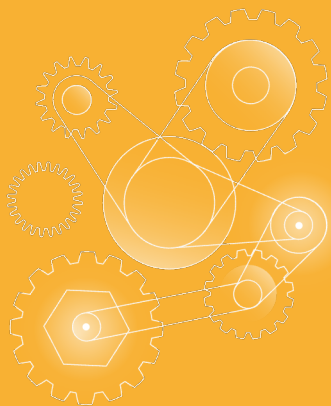
Strategia – główne obszary



Strategia – kluczowe etapy realizacji

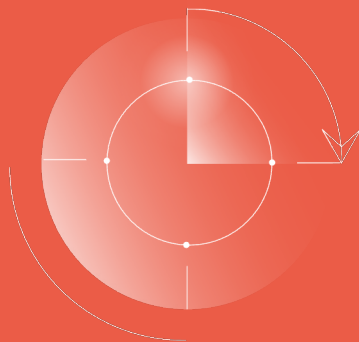


Technologia i oprogramowanie



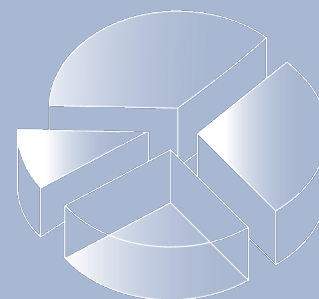
Brilliance™

W 100% autorska technologia AI, oparta o najnowszą generację sieci neuronowych, poprawnie interpretująca intencje przekazane na ponad 500 milionów sposobów



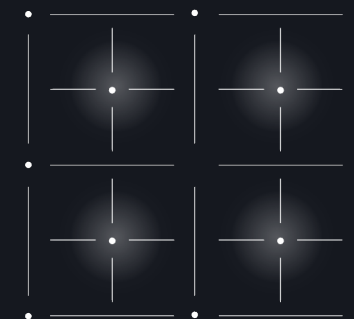
DJ™

Autorskie oprogramowanie do tworzenia dowolnych procesów obsługi dialogowej – od obszaru semantycznego i trenowania sieci neuronowych, po logikę opartą o wielowymiarową maszynę stanów



Analytics™

Stworzone przez specjalistów Vee oprogramowanie do monitorowania i analizy przebiegu oraz efektywności obsługi automatycznych infolinii i wysokowolumenowych kampanii wychodzących



Esense™

Zbudowana przez inżynierów z Vee platforma telekomunikacyjna, wyposażona w komplet integracji głosowych (ASR, TTS), model danych, dialer, inteligentny harmonogram i transfery po VPN

10 lat

łącznie zajęło stworzenie i przetestowanie technologii AI, uszytej na miarę potrzeb ściśle wynikających ze specyfiki telefonicznej obsługi klienta

>500 mld

fraz występujących w rozmowach telefonicznych, w 100% poprawnie klasyfikowanych przez sieci neuronowe Brilliance™

0,077 sek.

trwa pełne przetworzenie wypowiedzi rozmówcy, łącznie z wygenerowaniem właściwej odpowiedzi w dialogu

Brilliance™ to technologia stworzona do automatycznej, telefonicznej obsługi klienta, gwarantująca wysokie wskaźniki efektywności, wysoki poziom customer experience i stabilność funkcjonowania w warunkach obsługi wysokowolumenowych kampanii wychodzących.

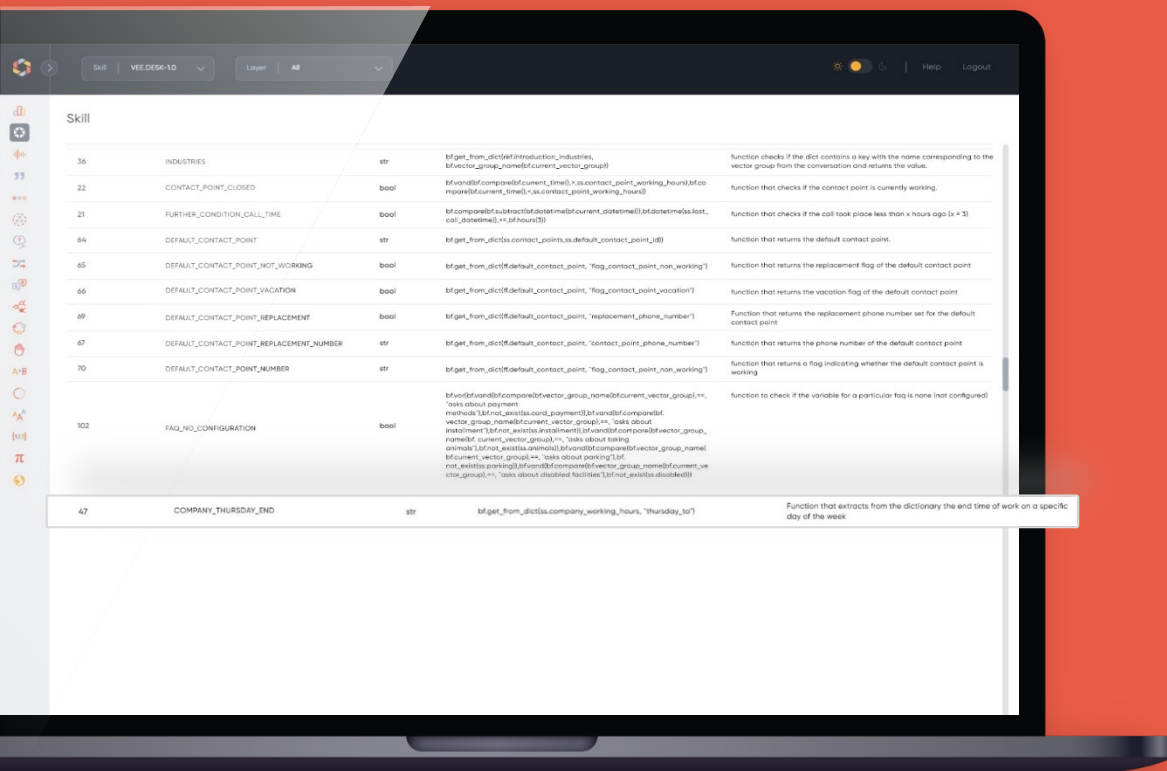
The screenshot displays the Brilliance AI console interface. At the top, there are navigation elements including 'Skill: VEETM', 'Layer: AI', and user options like 'Help' and 'Logout'. Below this is a 'Console' section with a search bar and buttons for 'Set Variables' and 'Clear'. The main area shows a log of a customer interaction with the following details:

- 4 Tokenized sentence: It's good that you're calling because I have to say that I won't be at this appointment after all
- 5 Dotted bywords sentence: it's GOOD:good that YOU:you're TOCALL:calling because I MUST:have TOSAY:to say that I WILLNOT:won't be at this VISIT:appointment after all
- Found human input schemas:
- Phase II: (highlighted in red)
- Duration: 0.016
- Methods log:
 - Hybrid orbs transformer:

1	Duration:	0.016
2	Confidence:	9995%
3	Vector type:	group
4	Is direct match:	False
5	Picked vector id:	1348
6	Picked vector name:	will not come
7	Rejected vector name:	
8	Preprocessed vector id:	1348
9	Preprocessed vector name:	will not come
- Used method: hybrid_orbs_transformer

On the right side of the console, there are several suggested responses or templates, such as: '[[s_greetings]] [[k_name]]! [See here. I'm calling to confirm your visit] [[k_in-facility-name]]. [I'd like to add that the calls are recorded. Can I take a moment now?]', 'It's good that you're calling because I have to say that I won't be at this appointment after all', 'In that case I will cancel this visit. Would you like to book another appointment right away?', 'yes yes I would like to book right away', '[Please give me the date that suits you - I will forward it to] [[s_facility-name]]. [and they will contact you to confirm it.]', 'preferably on monday', and '[I'm forwarding the information to registration, you can expect a phone call in the near future with a confirmation or proposed date.]. [[s_goodbye]] [Bye]! [[k_slogan]].'

Trenowanie Vee w jednej aplikacji.



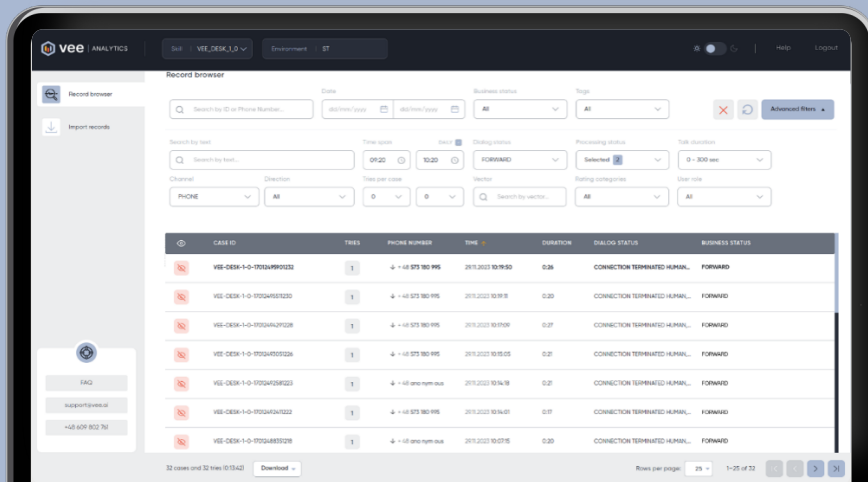
Vee DJ™ pozwala na zbudowanie pełnego procesu obsługi klienta oraz na jego szybkie dotrenowywanie.

Przygotowanie sprawnej obsługi klienta wymaga szeregu kompetencji – od zagadnień technologicznych po wiedzę i doświadczenie w obszarze customer experience.

Do czego służy Vee DJ™:

- Definiowanie wszystkich ścieżek procesu obsługi
- Konfiguracja bazy językowej i pojęciowej
- Wprowadzanie zdań treningowych na potrzeby klasyfikacji
- Określanie szczegółowych reakcji i brzmienia zapowiedzi końcowych
- Uruchamianie trenowania sieci neuronowych
- Automatyczną weryfikację testów scenariuszowych

Nadzór nad całością aspektów realizacji procesów obsługi, pozwalający na optymalizację zwiększającą efektywność.



Co zapewnia Vee Analytics™

- Śledzenie pełnej obsługi rekordu (na poziomie sprawy i prób połączeń)
- Dostęp do wszystkich nagrań i transkrypcji rozmów
- Możliwość importowania i tagowania bazy rekordów do obdzwonienia
- Dostęp do statusów przetwarzania, technicznych, dialogowych i biznesowych rekordów
- Pobieranie szczegółowych raportów z realizacji kampanii

Integracja z AI

Vee Analytics™ jest na poziomie modelu danych i Brilliance™ w pełni zintegrowany z Vee DJ™, co pozwala na dwukierunkową wymianę informacji pomiędzy systemami.

176 funkcjonalności

usprawniających pracę menedżera call center, dających wiedzę i pełen obraz obsługi.

Esense™

Już dziś dysponujemy infrastrukturą pozwalającą na jednoczesną realizację setek wysokowolumenowych kampanii

Esense™ zapewnia naszemu biznesowi technologiczną niezależność w realizacji wysokowolumenowych procesów obsługi klienta. Dysponujemy pełnym pakietem rozwiązań wymaganych w świecie call center, zintegrowanych z najlepszą na rynku AI do telefonicznej obsługi klienta.



15,3 mln rozmów

w skali miesiąca już teraz jesteśmy w stanie przeprowadzić na zlecenie klientów

<5 dni

zająłoby nam dzisiaj przeprowadzenie rozmów z 3 milionami osób

∞ skala

Nasza technologia pozwala skokowo zwiększać pojemność obsługi w ciągu godzin

01

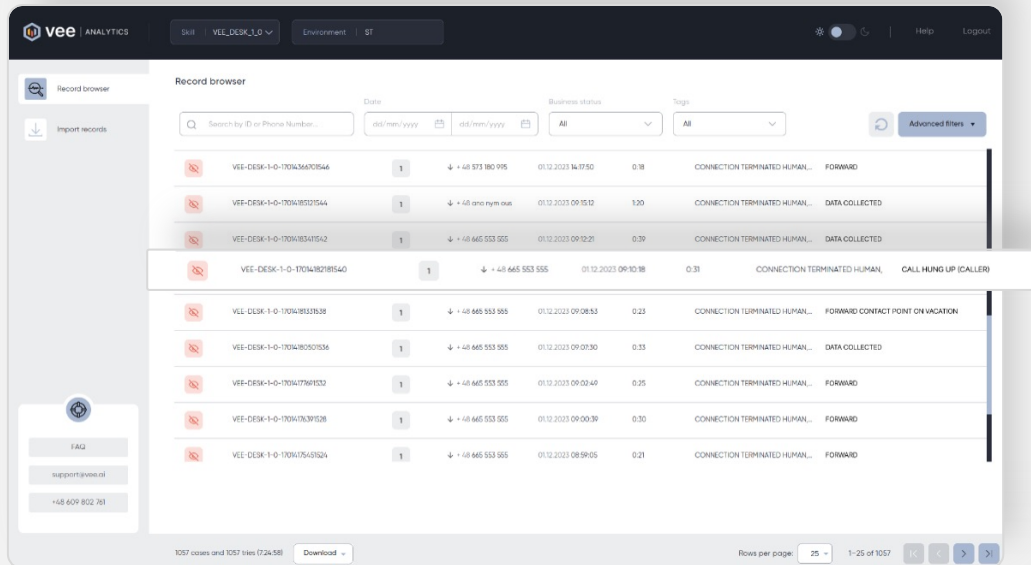
Linia biznesowa
corporate outbounds



Linia biznesowa corporate outbounds

Automatyczne call center:

- o najwyższym wskaźniku efektywności biznesowej
- z rozwiązaniami dedykowanymi branżom z najwyższym wolumenem rozmów telefonicznych



The screenshot shows the Vee Analytics Record browser interface. It features a search bar, filters for Date, Business status, and Tags, and a table of call records. The table columns include Record ID, Call ID, Direction, Date, Duration, Business status, and Tags. The records show various call outcomes such as 'CONNECTION TERMINATED HUMAN...', 'DATA COLLECTED', and 'CALL HUNG UP (CALLER)'.

Record ID	Call ID	Direction	Date	Duration	Business status	Tags
VEE-DESK-1-0-17042670566	+48 673 180 995	↓	01.12.2023 14:07:50	0:18	CONNECTION TERMINATED HUMAN...	FORWARD
VEE-DESK-1-0-17042670566	+48 673 180 995	↓	01.12.2023 09:15:12	1:20	CONNECTION TERMINATED HUMAN...	DATA COLLECTED
VEE-DESK-1-0-17042670566	+48 665 533 555	↓	01.12.2023 09:12:21	0:30	CONNECTION TERMINATED HUMAN...	DATA COLLECTED
VEE-DESK-1-0-17042670566	+48 665 533 555	↓	01.12.2023 09:10:18	0:31	CONNECTION TERMINATED HUMAN...	CALL HUNG UP (CALLER)
VEE-DESK-1-0-17042670566	+48 665 533 555	↓	01.12.2023 09:08:53	0:23	CONNECTION TERMINATED HUMAN...	FORWARD CONTACT POINT ON VACATION
VEE-DESK-1-0-17042670566	+48 665 533 555	↓	01.12.2023 09:07:30	0:33	CONNECTION TERMINATED HUMAN...	DATA COLLECTED
VEE-DESK-1-0-17042670566	+48 665 533 555	↓	01.12.2023 09:02:46	0:25	CONNECTION TERMINATED HUMAN...	FORWARD
VEE-DESK-1-0-17042670566	+48 665 533 555	↓	01.12.2023 09:00:39	0:30	CONNECTION TERMINATED HUMAN...	FORWARD
VEE-DESK-1-0-17042670566	+48 665 533 555	↓	01.12.2023 08:59:05	0:21	CONNECTION TERMINATED HUMAN...	FORWARD



+30%

wzrost sprzedaży

bez powiększania zespołów
obsługowych

-37%

koszt pozyskania
deklaracji

przy zachowaniu tego samego
poziomu realnych spłat
zadłużenia.

01

Wiedza i doświadczenie płynące z realizacji wysoko wolumenowych kampanii dla klientów korporacyjnych, pozwalają Vee na coraz szybsze wdrażanie rozwiązań, podnoszących efektywność biznesową i optymalizujących koszty realizacji telefonicznej obsługi klienta.

02

Za szybkością realizacji kampanii stoi aktualnie 535 kanałów telefonicznych, za pomocą których kilkanaście godzin dziennie, 7 dni w tygodniu, Vee realizuje kluczowe dla firm procesy obsługowe.

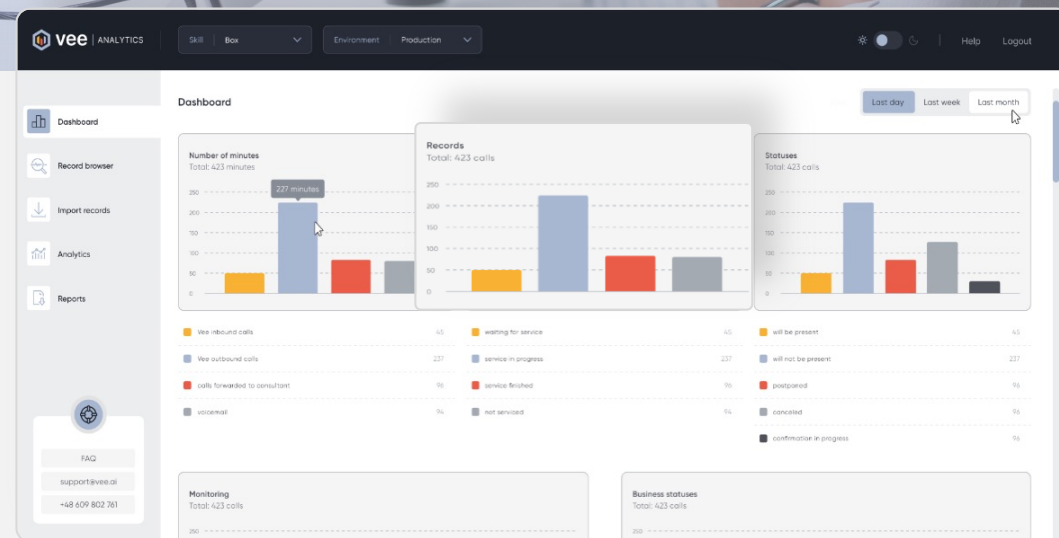
Omówienie produktu

Najbardziej efektywne call center

Dzięki wykorzystaniu autorskiej technologii Brilliance i optymalnego harmonogramu realizacji kampanii, Vee uzyskuje efektywność nieosiągalną tradycyjnymi metodami obsługi. Pracuje szybciej, taniej i skuteczniej, a efekty jej działań na bieżąco można śledzić w dedykowanym panelu analitycznym Vee Analytics.

Pudełkowe procesy

- Badanie zainteresowania – ocieplanie leadów, przedsprzedaż produktów i usług, odzyskiwanie porzuconych koszyków
- Potwierdzanie terminów – zbieranie deklaracji przybycia na umówioną wizytę lub spotkanie w wyznaczonym czasie
- Badanie satysfakcji i NPS – uzyskiwanie informacji zwrotnych, pozwalających ocenić zadowolenie z produktów bądź usług, oraz umożliwiających zrozumienie potrzeb i oczekiwań klientów
- Miękką windykacja – uzyskiwanie deklaracji spłaty zadłużenia



Omówienie modelu cenowego



Rekord

do obsłużenia

Preferowany model rozliczeniowy zakłada realizację obsługi w oparciu o stawkę za pojedynczy rekord.

Minuta

prowadzenia rozmowy

Model minutowy pokazuje faktyczny czas używania AI Veeva w obsłudze klienta, ale nie odzwierciedla pełnej realizacji procesu.

Co zawiera stawka za rekord

- Harmonogramowanie i realizacja wszystkich prób połączenia w ramach cyklu obsługi
- Przeprowadzanie dodzwonionych rozmów, przekładanie kontaktu na późniejszy termin
- Statusowanie spraw, przekazywanie raportów, dostęp do panelu analitycznego
- Bieżąca weryfikacja jakości obsługi i optymalizacja procesu w podstawowym zakresie

Omówienie strategii docierania do grupy docelowej i planowanych wolumenów

01

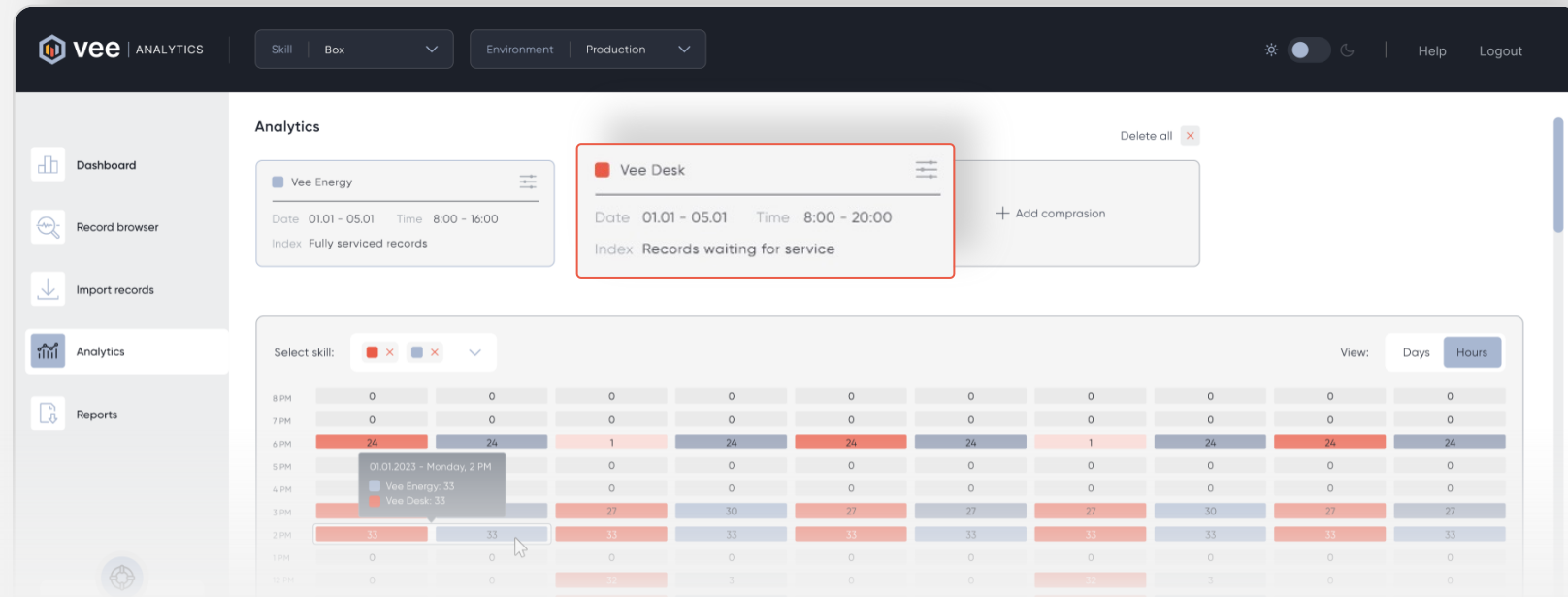
Klasyczne narzędzia marketingu internetowego, tj. SEM/SMM wraz z precyzyjnym targetowaniem, połączone z dystrybucją w kanałach partnerskich.

02

Portal szybkiej konfiguracji outbound pozwoli klientom samodzielnie konfigurować kampanie, przeprowadzać testy na nowych bazach oraz korzystać incydentalnie.

Pudełkowe kampanie outbound

W Q1 2024 uruchamiamy „pudełkowe” kampanie outbound, umożliwiające realizację procesów badania zainteresowania, badania satysfakcji, ankiety NPS, miękką windykację. Pudełka to finansowy i wolumenowy niższy próg wejścia, a tym samym dostęp do szerszego segmentu rynku.



Wielojęzyczność i eksport

Corporate outbounds obejmują procesy kluczowe dla firm na całym świecie.

01 Nowe języki



Dzięki nowym technologiom zapewnimy rozumienie i mówienie w 29 językach

02 Operatorzy



Obsługa klientów zagranicznych wiąże się z nawiązaniem współpracy z nowymi operatorami

03 Marketing

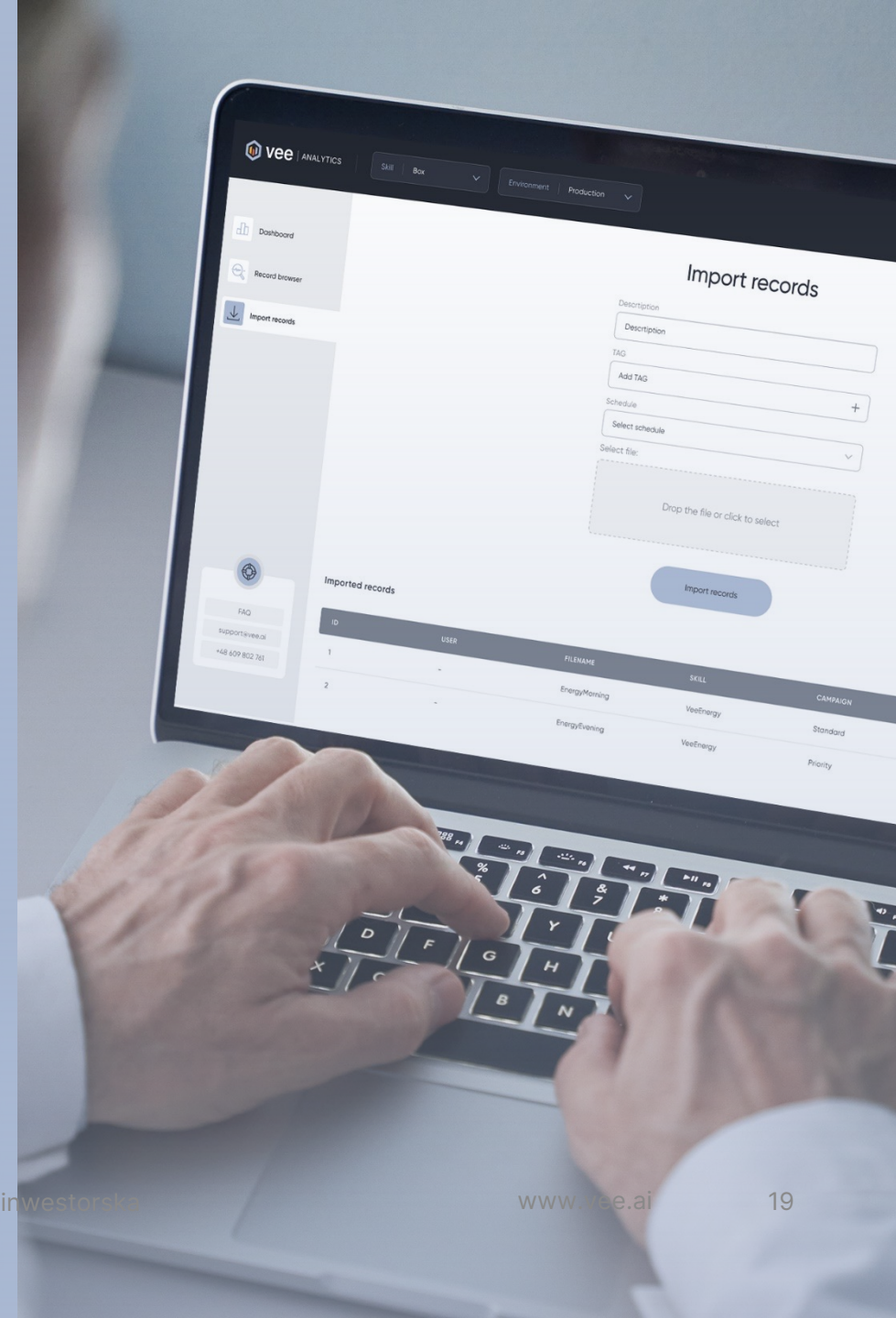


Pozyskiwanie nowych klientów realizowane będzie dzięki działaniom SEM i SMM.

04 Partnerstwa



Współpraca z partnerami strategicznymi pozwoli szybciej nawiązywać relacje.



02

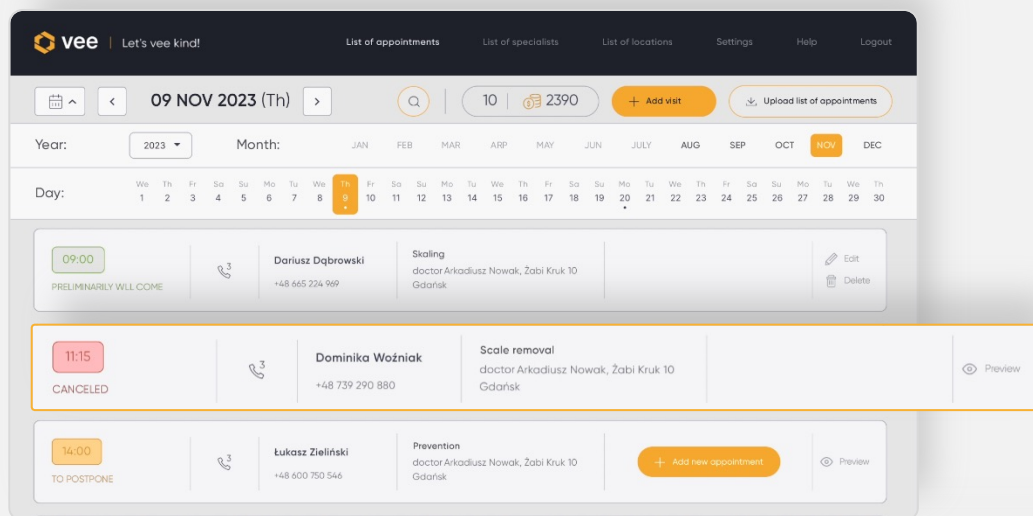
Linia biznesowa
Vee Suite



Linia biznesowa Vee Suite

Vee Suite docelowo obejmie:

- 20+ branż usługowych, reprezentowanych przez małe firmy
- 50+ charakterystycznych dla określonych branż procesów obsługi klientów, które są dzisiaj realizowane wysokim kosztem lub nie są realizowane wcale



100%

odebranych telefonów

Żaden z klientów nigdy już nie przegapi połączenia telefonicznego od potencjalnego klienta.

5x

niższy koszt obsługi

Technologia Vee pracuje za znacznie niższą stawkę, niż pracownicy sekretariatu lub rejestracji.

01

Aplikacja dostępna w formule SaaS
dostęp do konfiguracji oraz bieżącego podglądu pracy Vee realizowany jest poprzez aplikację internetową

02

Integracja systemu telefonicznego
korzystanie z Vee Suite do obsługi połączeń telefonicznych realizowane będzie na infrastrukturze każdego z wiodących operatorów telekomunikacyjnych

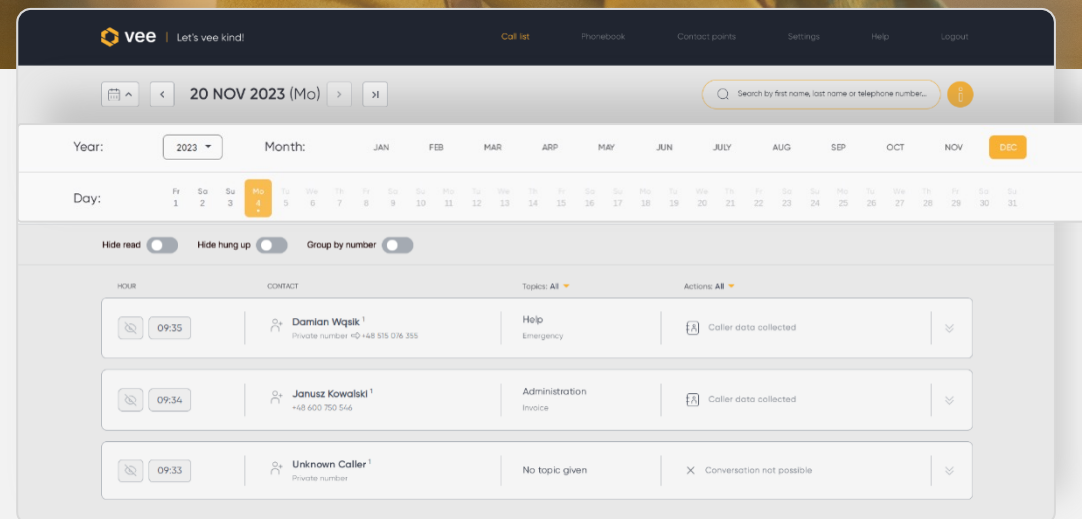
Omówienie produktu

Obsługa klienta jako commodity

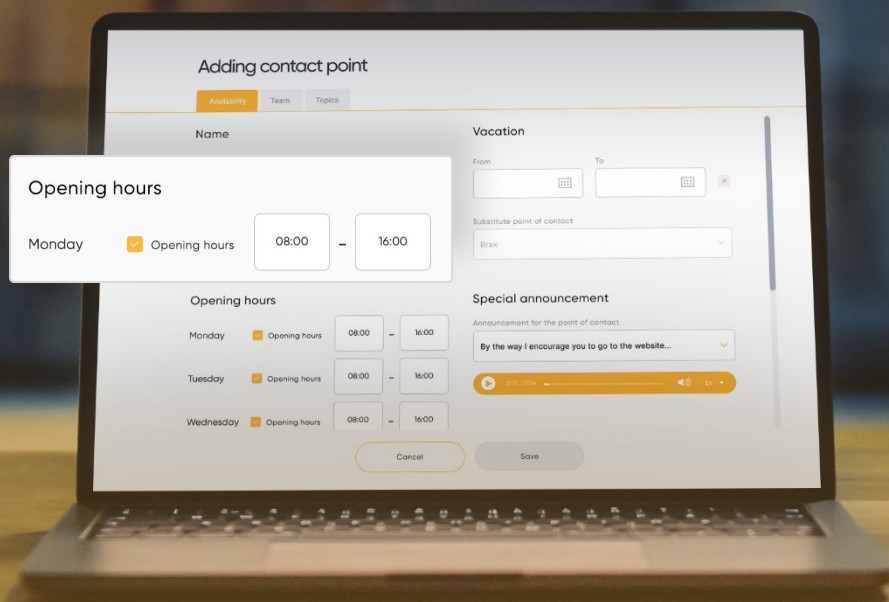
Vee Suite to gotowy pakiet narzędzi obsługi telefonicznej dla firm małej i średniej wielkości, należących do większości branż usługowych. Zoptymalizowane branżowo procesy obsługi wraz z intuicyjnym interfejsem aplikacji pozwolą każdej firmie szybko i tanio zapewnić sobie efektywną i życzliwą recepcję lub infolinię.

Główne procesy obsługi :

- Odbieranie połączeń, udzielanie informacji, kierowanie rozmówców do odpowiednich działów, zapisywanie danych
- Zarządzanie kalendarzami wizyt, rejestracja, przekładanie, potwierdzanie i odwoływanie spotkań
- Realizacja kampanii wychodzących, zapraszanie na wizyty, informowanie o promocjach i ważnych zdarzeniach
- Konfiguracja w aplikacji, kreator, powiadomienia, możliwość integracji z m.in. systemami klasy CRM, EDM



Omówienie modelu cenowego



Połączenia

W zależności od liczby połączeń mających zostać odebranych przez Vee, klient wybiera plan abonamentowy.

Kredyty

Realizacja konkretnych funkcjonalności w ramach wybranych modułów Vee Suite konsumuje kredyty.



Płatność abonamentowa miesięczna

Klient uiszcza miesięczną płatność, ale pulę połączeń ma do dyspozycji przez cały okres.



Płatność z góry za cały okres rozliczeniowy

Klient płaci z góry za cały okres z bonifikatą 16,6%. Może przejść na wyższy plan w dowolnym momencie.



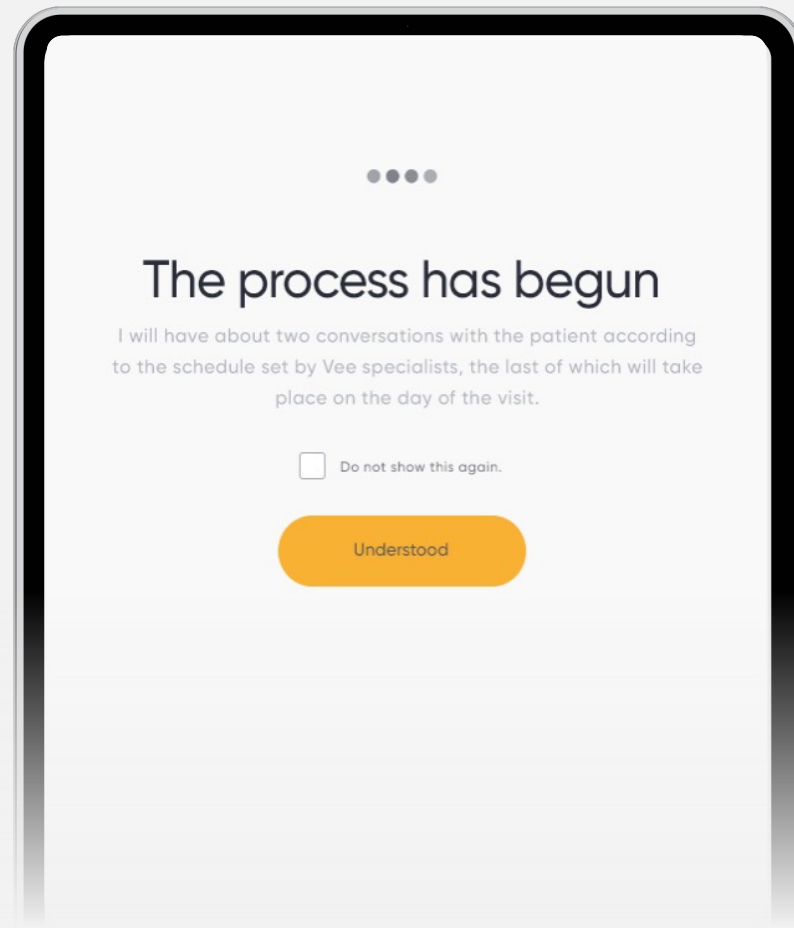
Doraźne kopowanie pakietów kredytów

Im większy pakiet kredytów, tym niższa stawka. Kredyty można wykorzystać w okresie współpracy.

Omówienie strategii docierania do grupy docelowej i planowanych wolumenów

Specjalizacją Vee jest obsługa telefoniczna klientów

W celu umożliwienia sobie automatycznej obsługi telefonicznej, nie jest potrzebne posiadanie żadnego dodatkowego oprogramowania. Vee Suite zawiera własny panel (w cenie usługi), który pozwala śledzić i zarządzać obsługą telefoniczną klientów, kalendarzem wizyt, książką adresową, itp..



01

Docieranie bezpośrednie za pośrednictwem digital marketingu w social mediach, voucherów promocyjnych w prasie oraz kampanii medialnych.

02

Docieranie dzięki integracjom z partnerami branżowymi i technologicznymi, dostarczającymi do określonego segmentu klientów swoje wyspecjalizowane systemy.

03

Docieranie przez sieci sprzedaży operatorów telekomunikacyjnych, sprzedaż zintegrowanych produktów i rozwiązań, a także włączanie oferty Vee Suite do oferty telekomów.

Wielojęzyczność i eksport

Różne obszary geograficzne, te same potrzeby

Vee Suite projektowany jest z myślą o efektywnym zaspokajaniu najbardziej wymagających potrzeb klientów w obszarze obsługi telefonicznej.

01



Skalowanie poprzez integracje software

Wymiana danych z już funkcjonującym u klientów oprogramowaniem branżowym.

02



Dystrybucja poprzez integracje infrastruktury

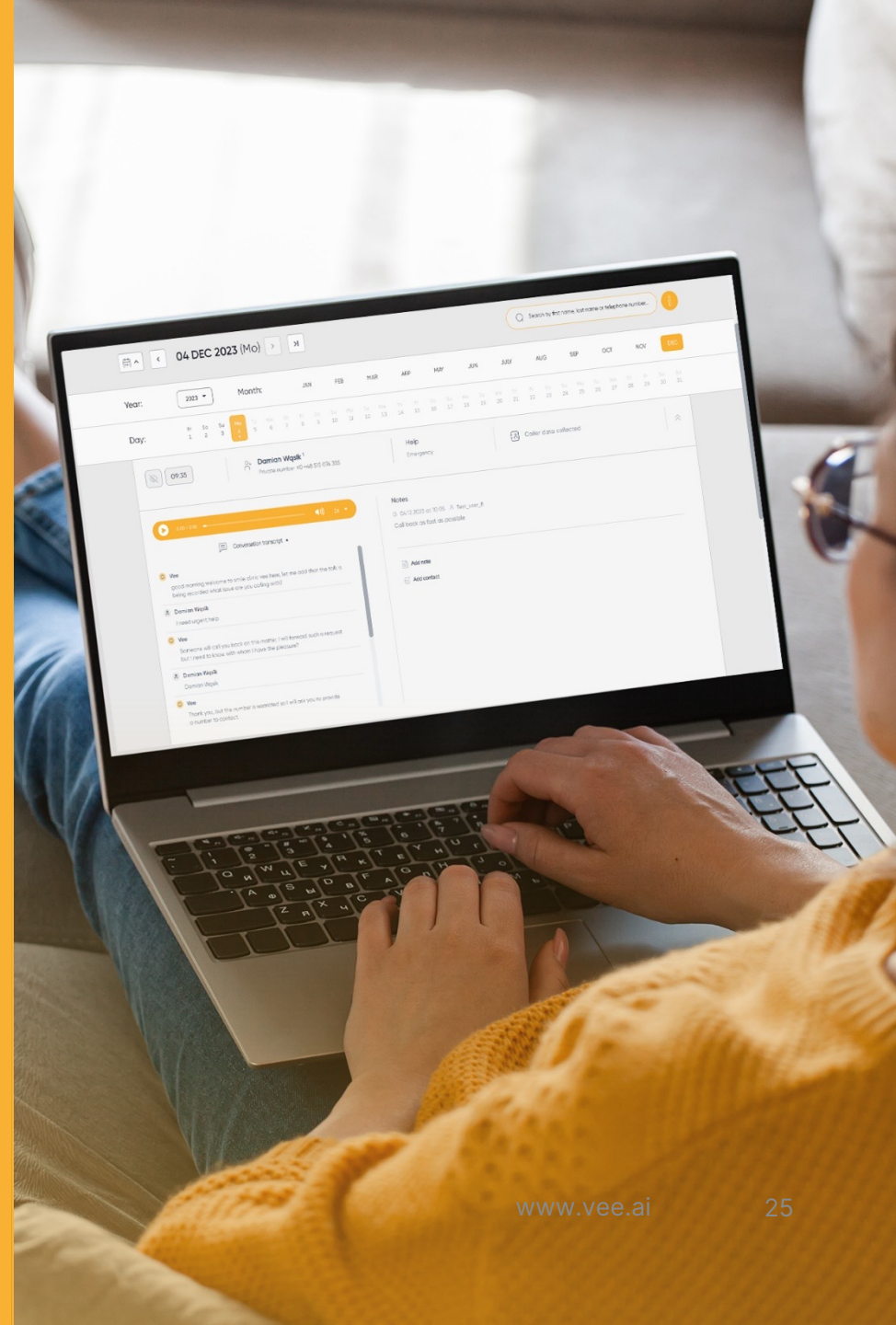
Wartość dodana do znanych rozwiązań i oprogramowania telekomunikacyjnego.

03



Digital Marketing

Konwersja ruchu internetowego na leady za pośrednictwem kampanii SEM/SMM.



03

Linia biznesowa
Vee Mobile



Linia biznesowa Vee Mobile

Inteligentna, cyfrowa asystentka osobista

MyVee™ to połączenie najsilniejszych kompetencji Vee, czyli skutecznej obsługi dialogowej w kanale głosowym z technologiami telekomunikacyjnymi. Zapewnienie istotnej wartości usługowej na platformie operatorskiej to „święty graal” branży telekomunikacyjnej, pozwalający znacząco zwiększać marże.



100%

odebranych telefonów

MyVee™ pozwoli abonentom na komfort nieodbierania połączeń.

>100 h

extra w ciągu roku

MyVee™ pozwoli abonentom znaleźć więcej czasu dla siebie, podejmując się realizacji części ich spraw.

- 01** Ekosystem usług
abonenci MyVee™ będą w relacjach z firmami będącymi klientami Vee korzystać z konkretnych ułatwień w obszarze komunikacji usługowej i produktowej
- 02** Program lojalnościowy
do rąk abonentów MyVee™ przekazywane będą produkty dostosowane precyzyjnie do ich profilu i potrzeb, w tym karta płatnicza, ubezpieczenie i pakiet medyczny

Omówienie produktu

60%

połączeń telefonicznych jest przez nas nie odbierana

90%

osób dzwoni do nas w godzinach pracy



MyVee™ - Asystentka dla każdego

Głównym przeznaczeniem usługi jest wspieranie użytkowników w codziennej komunikacji. Vee nie tylko odbierze każdy telefon, ale też na życzenie użytkownika wykona połączenie do określonej osoby w celu załatwienia konkretnej sprawy.

Vee zrozumie takie np. wypowiedzi:

- „Przełącz Jankowi, że mnie dzisiaj nie będzie wieczorem”
- „Czy mam do kogoś pilnie oddzwonić?”
- „Zadzwoń do mamy powiedzieć, że już jestem w drodze”
- „Czy wczoraj dzwonił do mnie stomatolog?”
- „Proszę przekazać Marcinowi, że rezerwacja jest potwierdzona”

Bieżące perspektywy



01

Wzrost sprzedaży w segmencie korporacyjnym

Rekordowa liczba spraw

Realizacja kolejnych projektów

Sprzedaż partnerska

02

Uruchomienie sieci sprzedaży Vee Desk

Operatorzy telekomunikacyjni

Partnerzy branżowi

Partnerzy biznesowi

03

Uruchomienie sprzedaży Vee Health Suite z FELG Dent

3.500 placówek

Lider oprogramowania

Potencjał wielojęzyczny

04

Prace nad technologią i wielojęzycznością

Synteza z Elevenlabs

Generative AI

Transformacja procesu

05

Kapitał i notowania

Program motywacyjny

Akcje dla inwestora

Przenosiny na GPW



Skontaktuj się

Dawid Wójcicki +48 665 553 555 dawid@vee.ai

Aleksander Sobina +48 605 951 300 investors@vee.ai

Sekretariat +48 573 180 973 office@vee.ai

Odwiedź nas



www.vee.ai

