



# Prezentacja dla inwestorów

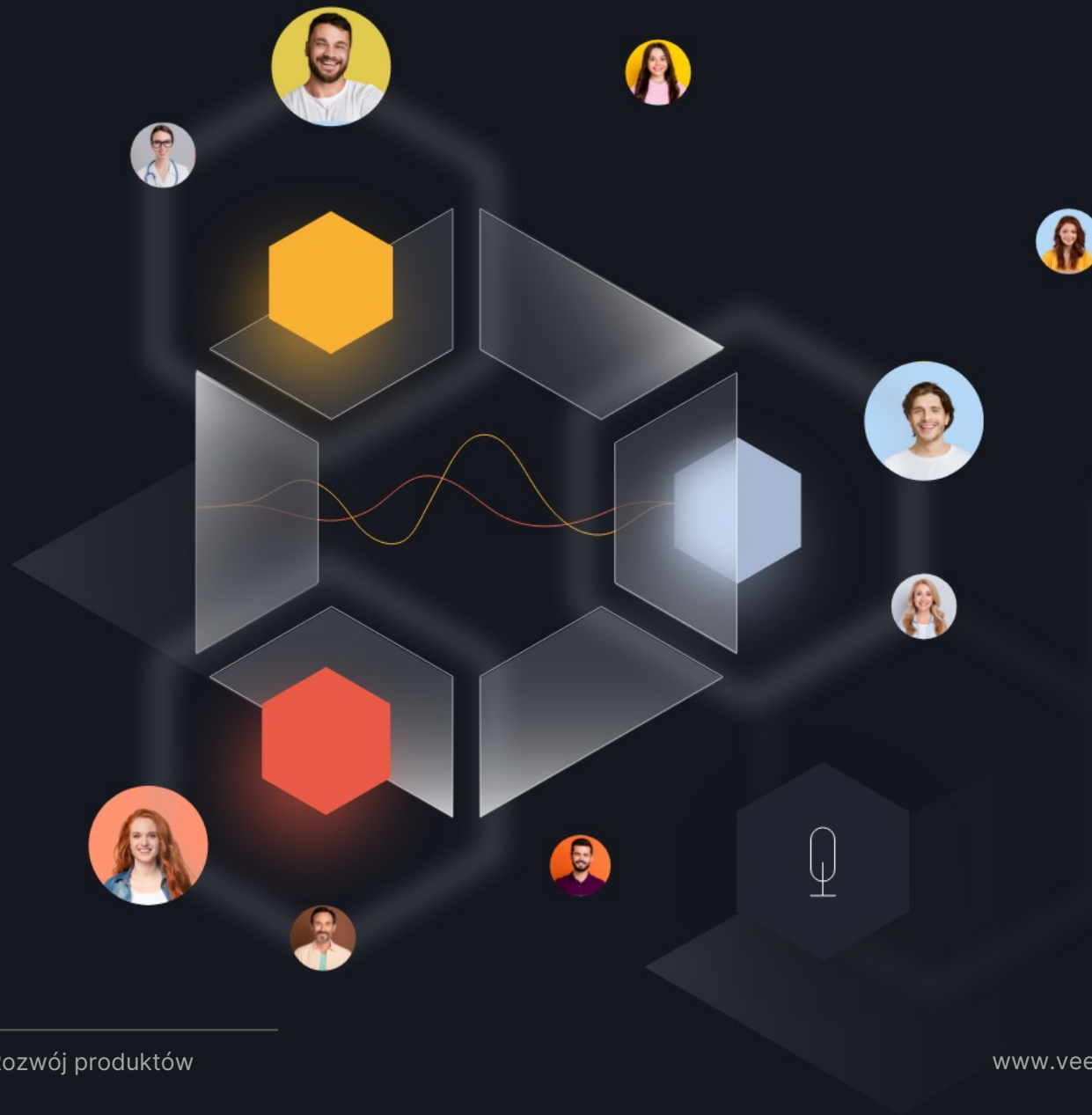
Produkty i organizacja Grupy Vee obecnie  
oraz plany rozwojowe na lata 2025-2027

01 Plan na lata 2025-2027

02 Najważniejsze cele

03 Rozwój produktów

[www.vee.ai](http://www.vee.ai)





Nasza zaawansowana technologia pozwoliła do tej pory obsłużyć 27 milionów klientów bardziej efektywnie, niż tradycyjne call center lub jakakolwiek konkurencja. Stworzyliśmy narzędzia do obsługi telefonicznej, które wzbudzają zachwyty klientów. Prace rozwojowe prowadzimy od 12 lat, finansując je kapitałem inwestorów indywidualnych. Wraz z ożywieniem rynku nadszedł czas na zmiany.

**12+ mln**

przychodu netto

z pierwszych projektów B2B, wygenerowanych w 90% na automatycznej obsłudze ruchu, przy rentowności 70%

**21+ mln**

rzeczywistych rozmów

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

**0,003%**

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

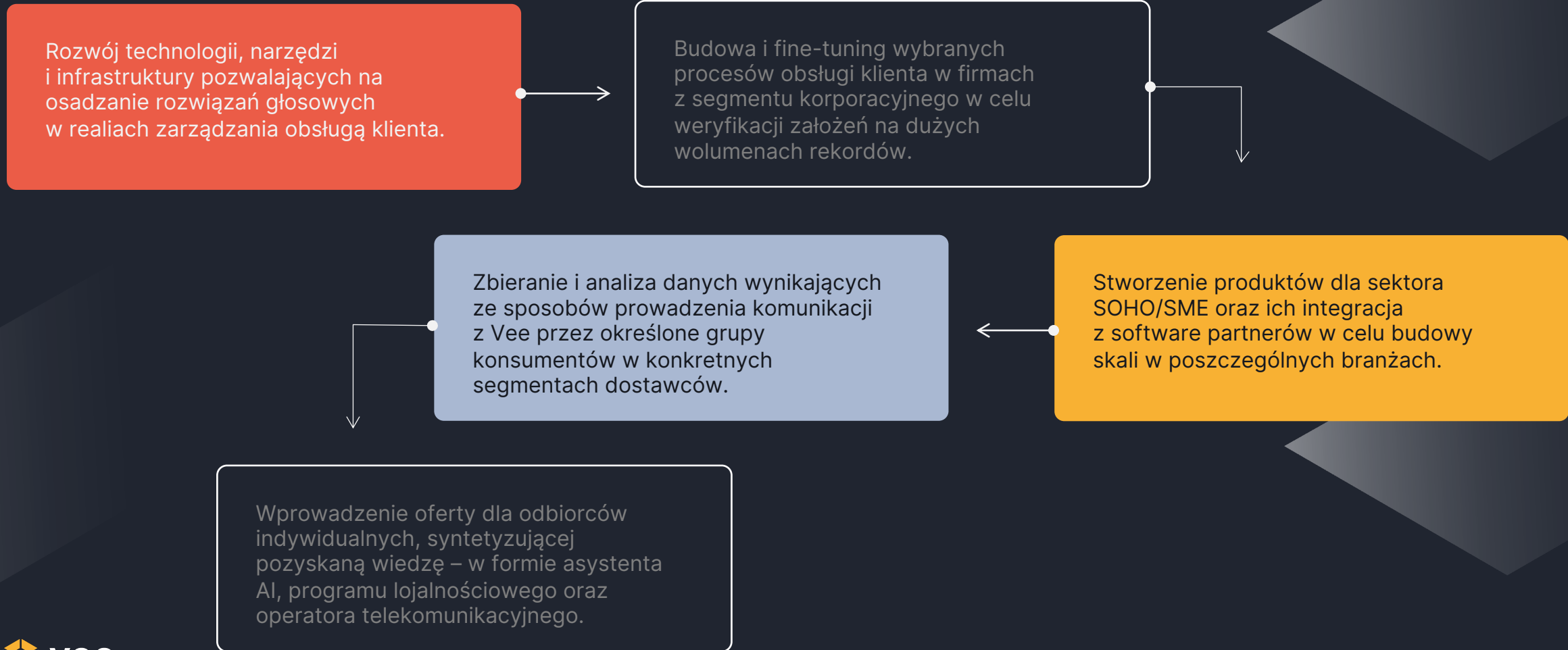
Integracja usług telekomunikacyjnych z wirtualną asystentką AI, pośredniczącą w komunikacji z firmami.

03

# Strategia – główne obszary

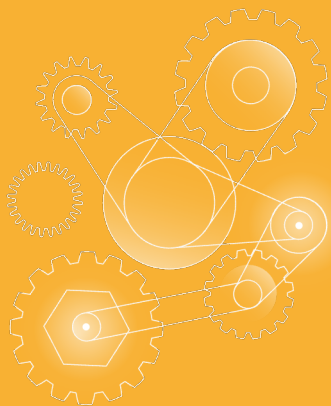


# Strategia – kluczowe etapy realizacji



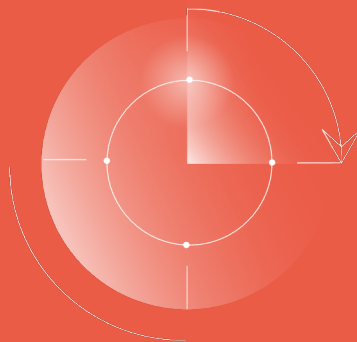


# Technologia i oprogramowanie



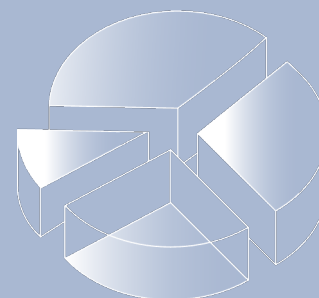
## Brilliance™

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



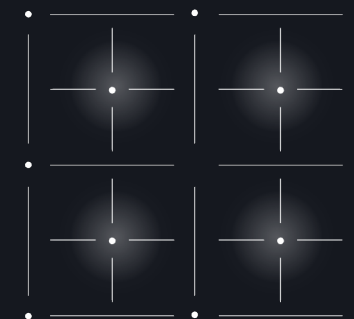
## DJ™

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™

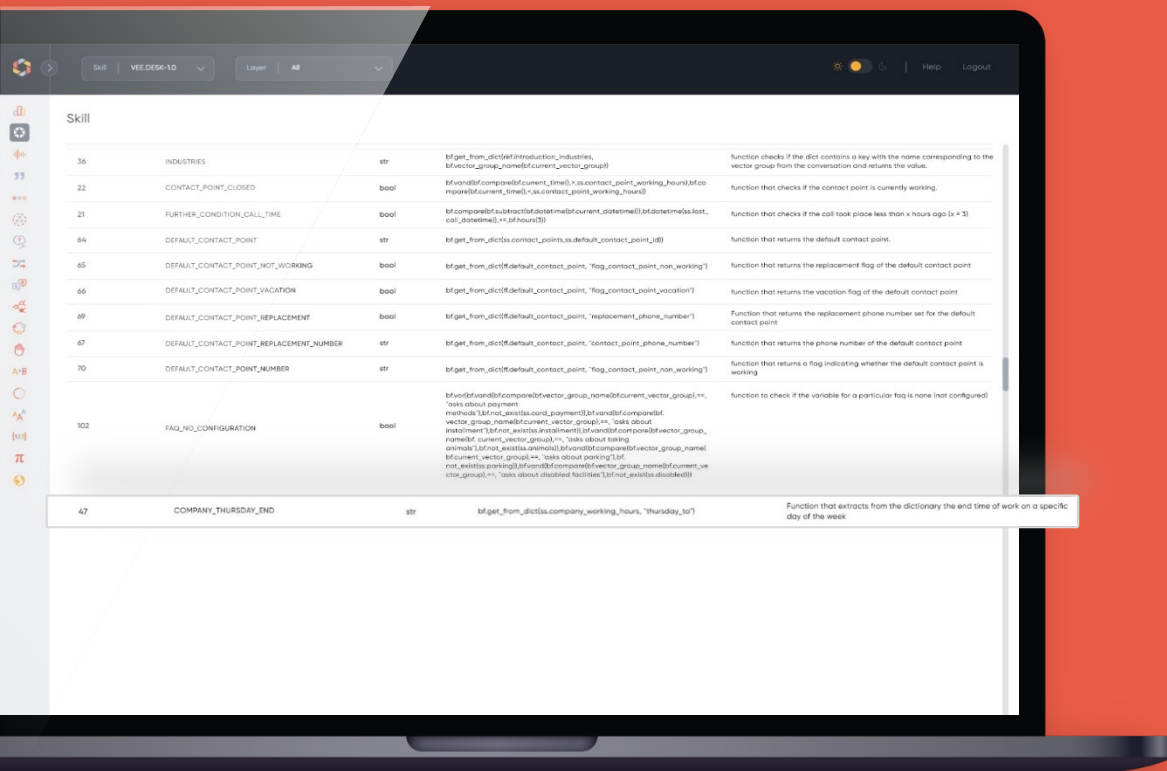
**0,077 sek.**

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 'Select chunk' and 'Select context' dropdowns, and buttons for 'Set Variables' and 'Clear'. A search bar contains the text 'say something...'. The main content area shows a processed utterance: 'It's good that you're calling because I have to say that I won't be at this appointment after all'. Below the utterance, it lists 'Tokenized sentence' and 'Dotted bywords sentence'. A red bar highlights 'Phase II:'. Underneath, it shows 'Duration: 0.016' and a 'Methods log' table. The table lists various parameters and their values, such as 'Confidence: 9995%', 'Vector type: group', and 'Is direct match: False'. At the bottom, it states 'Used method: hybrid\_orbs\_transformer'. On the right side of the console, there are several intent classification results, each with a red icon and a text snippet, 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?]'.

## Trenowanie Vee w jednej aplikacji.



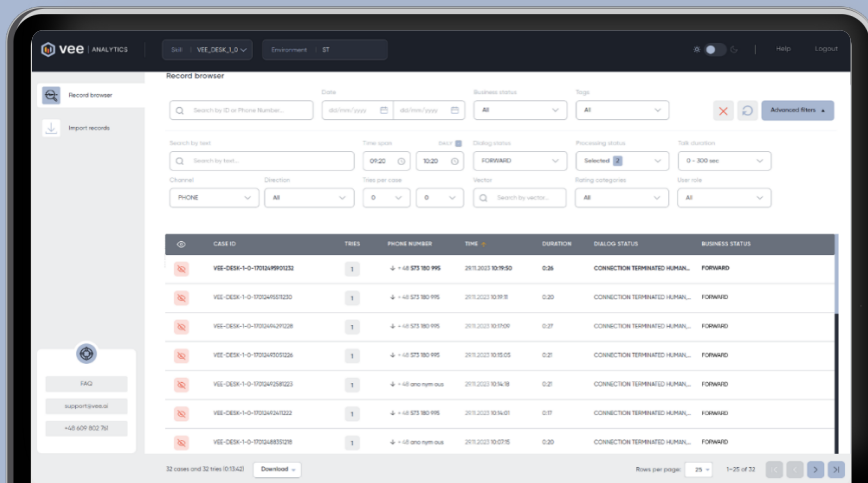
Vee DJ™ pozwala na zbudowanie pełnego procesu obsługi klienta oraz na jego szybkie dotrenowywanie.

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.



### 1,1 mln spraw

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

### 4 godziny

zająłoby nam dzisiaj przeprowadzenie rozmów z 1 milionem osób

### ∞ skala

Nasza technologia pozwala skokowo zwiększać pojemność obsługi w ciągu godzin

01

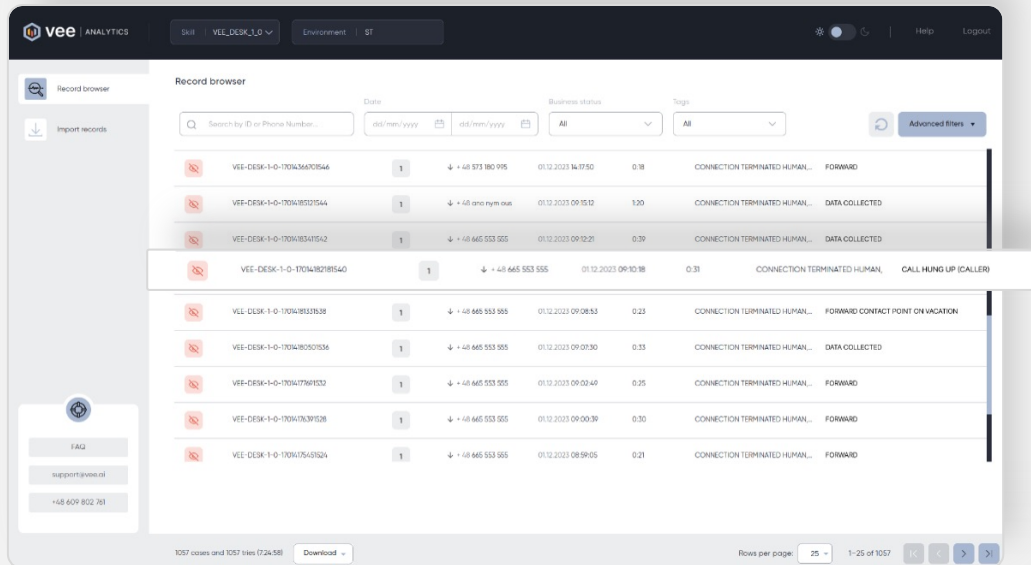
Linia biznesowa  
***corporate outbounds***



# 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-1-0-170428202544	+48 673 180 995	↓	01.12.2023 09:15:12	1:20	CONNECTION TERMINATED HUMAN...	DATA COLLECTED
VEE-DESK-1-0-170428341542	+48 665 533 555	↓	01.12.2023 09:12:21	0:30	CONNECTION TERMINATED HUMAN...	DATA COLLECTED
VEE-DESK-1-0-1704282181540	+48 665 533 555	↓	01.12.2023 09:10:18	0:31	CONNECTION TERMINATED HUMAN...	CALL HUNG UP (CALLER)
VEE-DESK-1-0-170428333539	+48 665 533 555	↓	01.12.2023 09:08:53	0:23	CONNECTION TERMINATED HUMAN...	FORWARD CONTACT POINT ON VACATION
VEE-DESK-1-0-1704280502836	+48 665 533 555	↓	01.12.2023 09:07:30	0:33	CONNECTION TERMINATED HUMAN...	DATA COLLECTED
VEE-DESK-1-0-170427961032	+48 665 533 555	↓	01.12.2023 09:02:46	0:25	CONNECTION TERMINATED HUMAN...	FORWARD
VEE-DESK-1-0-1704276391208	+48 665 533 555	↓	01.12.2023 09:00:39	0:30	CONNECTION TERMINATED HUMAN...	FORWARD
VEE-DESK-1-0-170427543924	+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.

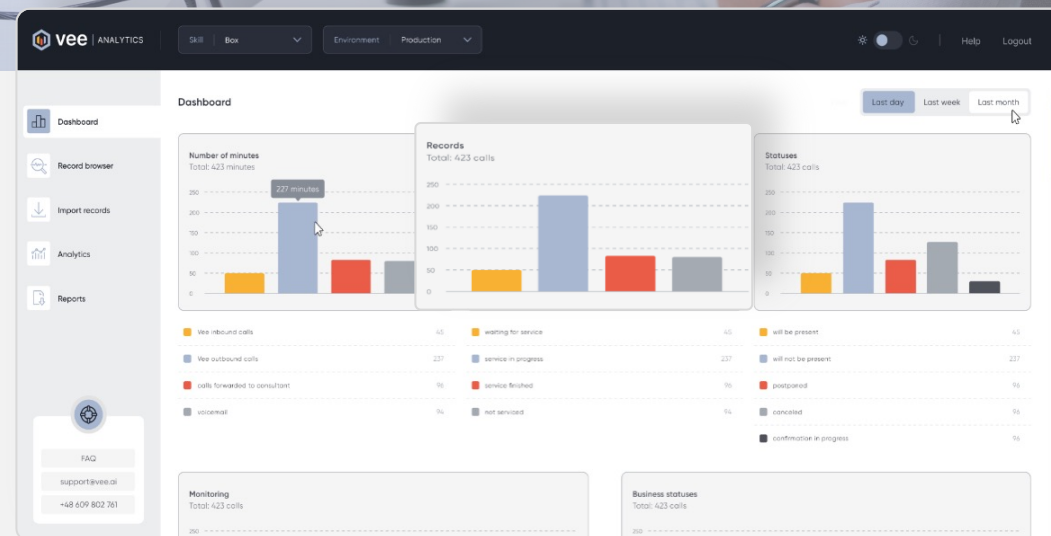
# Omówienie produktu

## 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 Vee 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

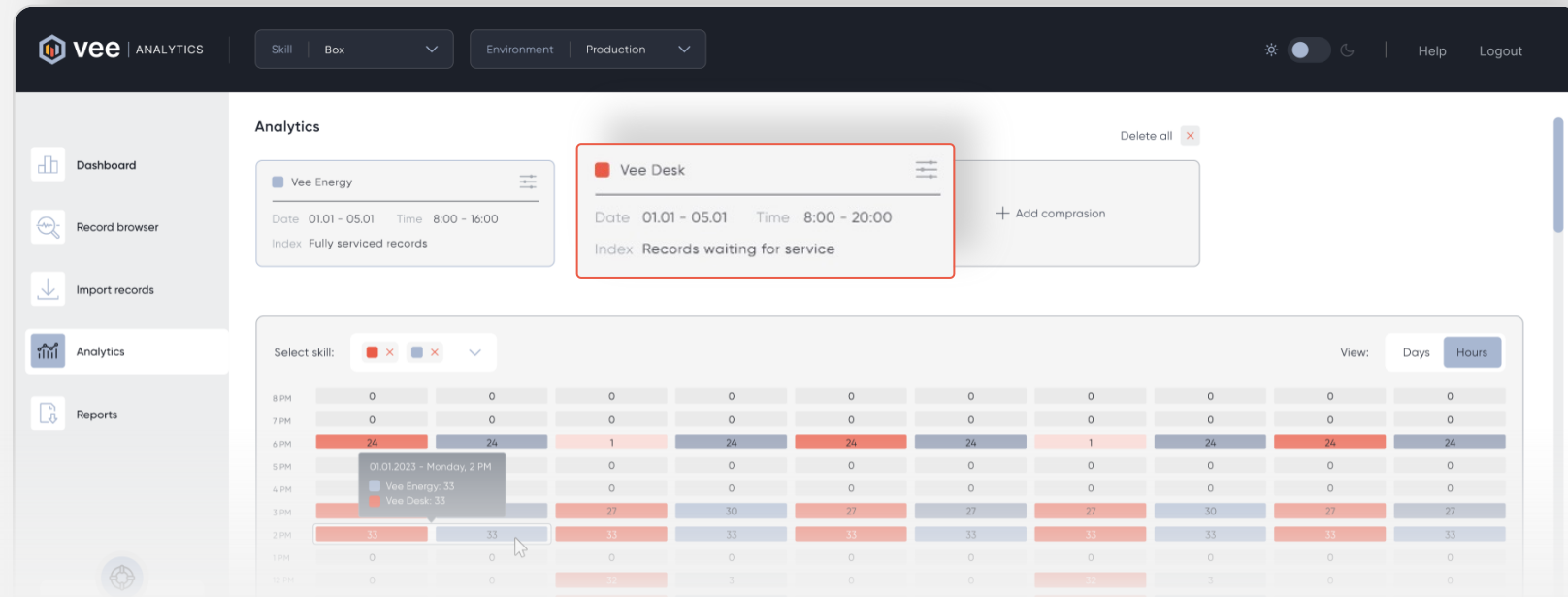
Klasyczne narzędzia marketingu internetowego, tj. SEM/SMM wraz z precyzyjnym targetowaniem, połączone z dystrybucją w kanałach partnerskich.

02

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

## Pudełkowe kampanie outbound

Od Q1 2024 uruchamiamy kolejne, „pudełkowe” kampanie outbound, umożliwiające realizację procesów badania zainteresowania, badania satysfakcji, ankiety NPS, mięką 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

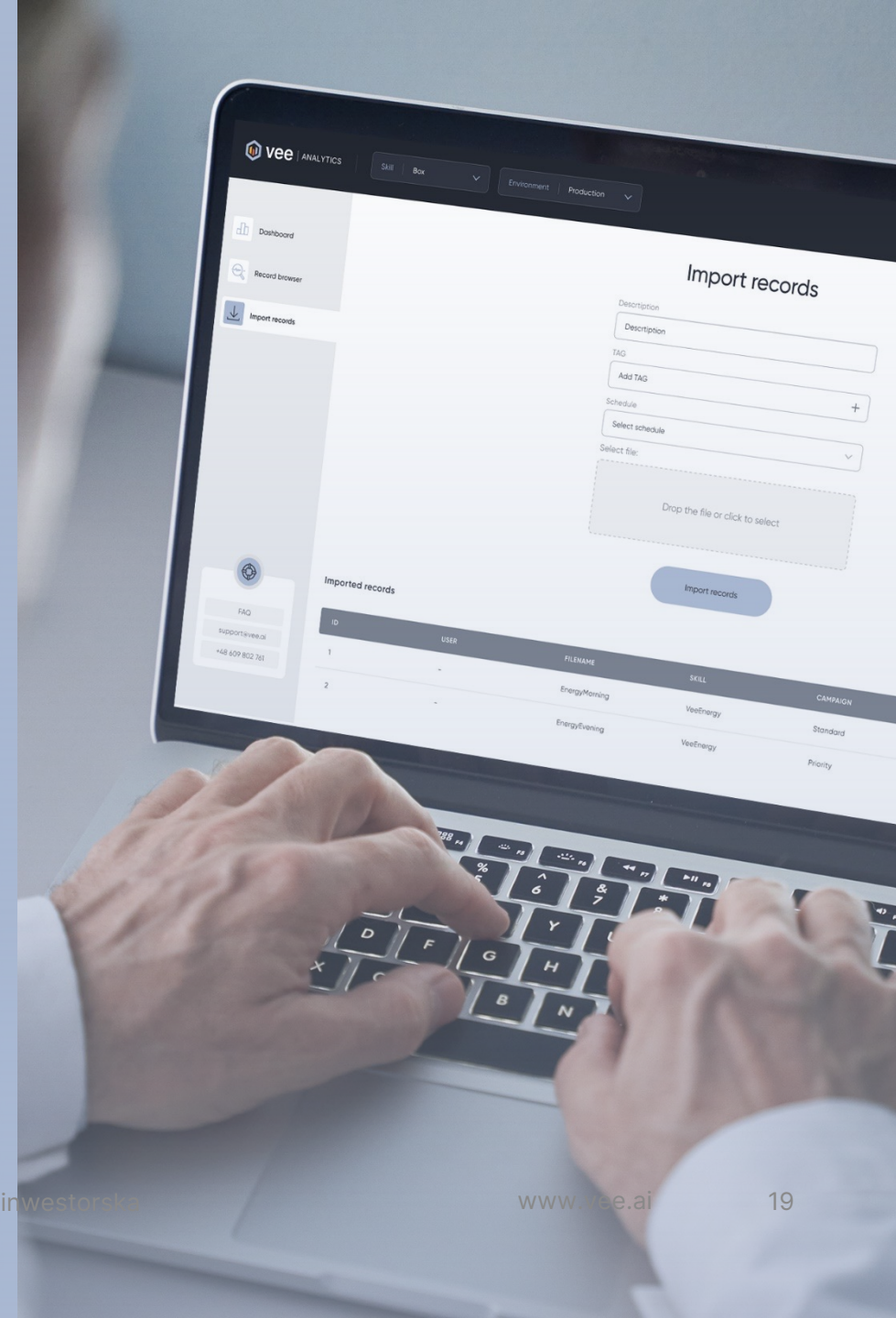


Pozyskiwanie nowych klientów realizowane będzie dzięki działaniom SEM i SMM.

## 04 Partnerstwa



Współpraca z partnerami strategicznymi pozwoli szybciej nawiązywać relacje.



02

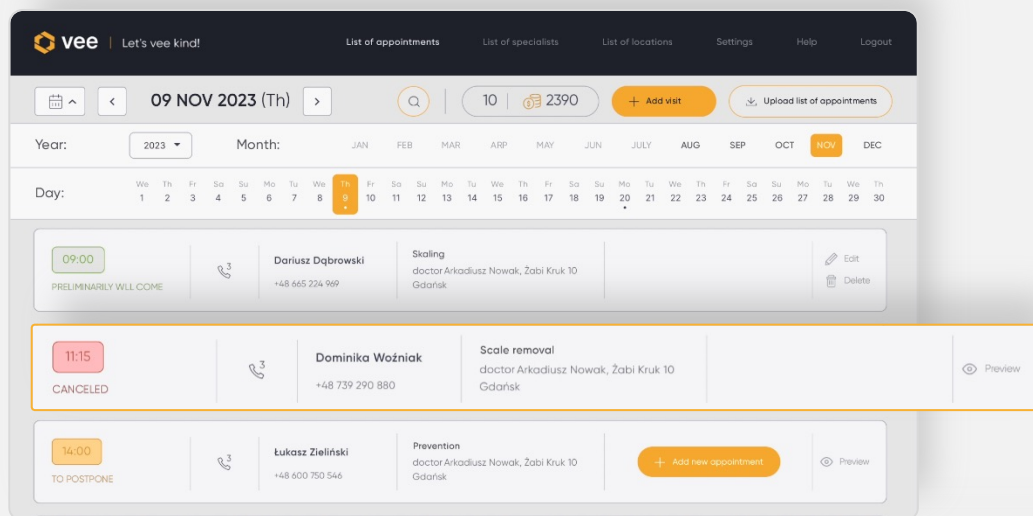
Linia biznesowa  
***Vee Suite***



# 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 przeoczy 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

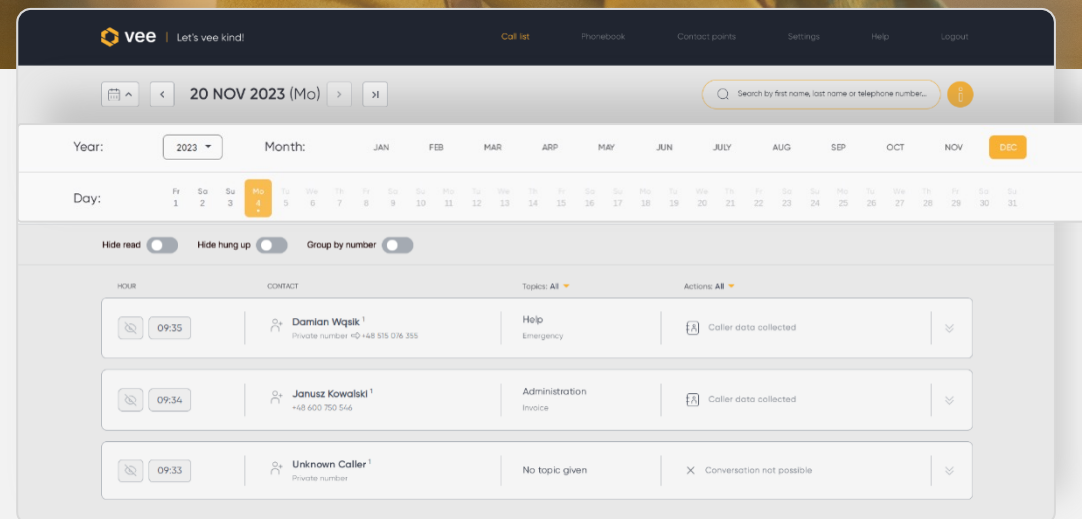
# Omówienie produktu

## Obsługa klienta jako commodity

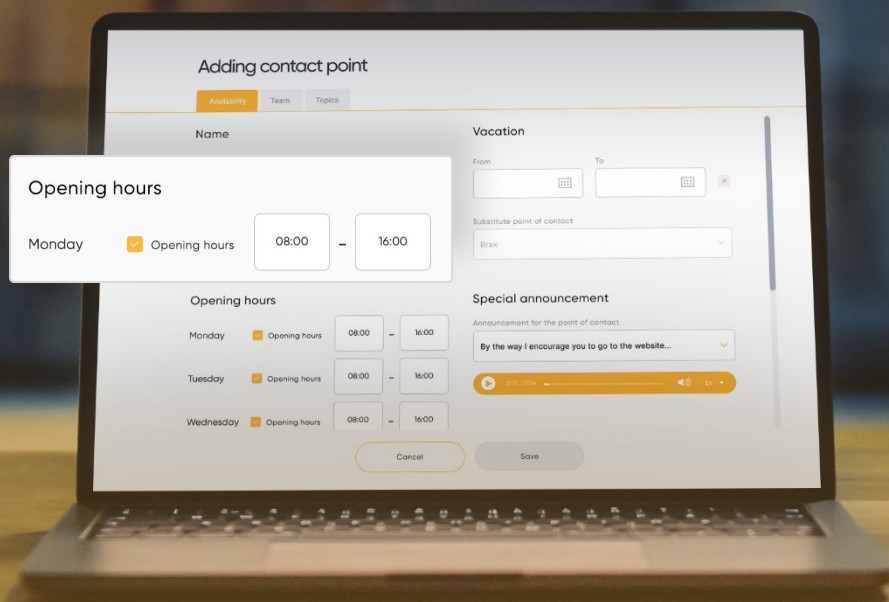
Vee Suite to gotowy pakiet narzędzi obsługi telefonicznej dla firm małej i średniej wielkości, należących do większości branż usługowych. Zoptymalizowane branżowo procesy obsługi wraz z intuicyjnym interfejsem aplikacji pozwolą każdej firmie szybko i tanio zapewnić sobie efektywną i życzliwą recepcję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



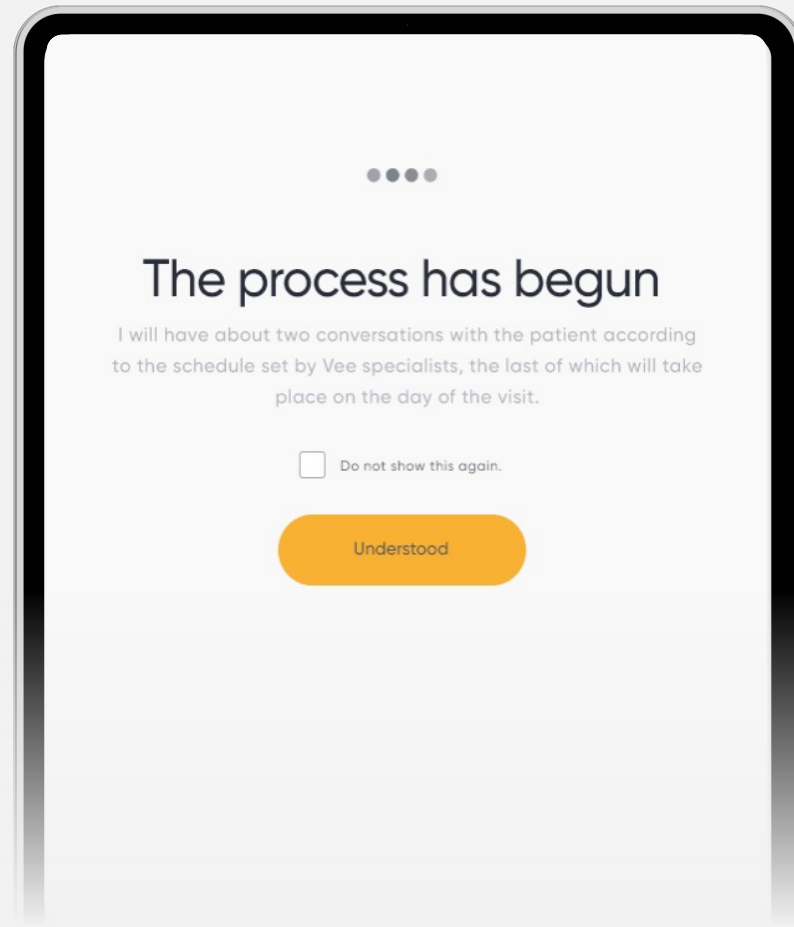
### Doraźne kupowanie pakietów kredytów

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

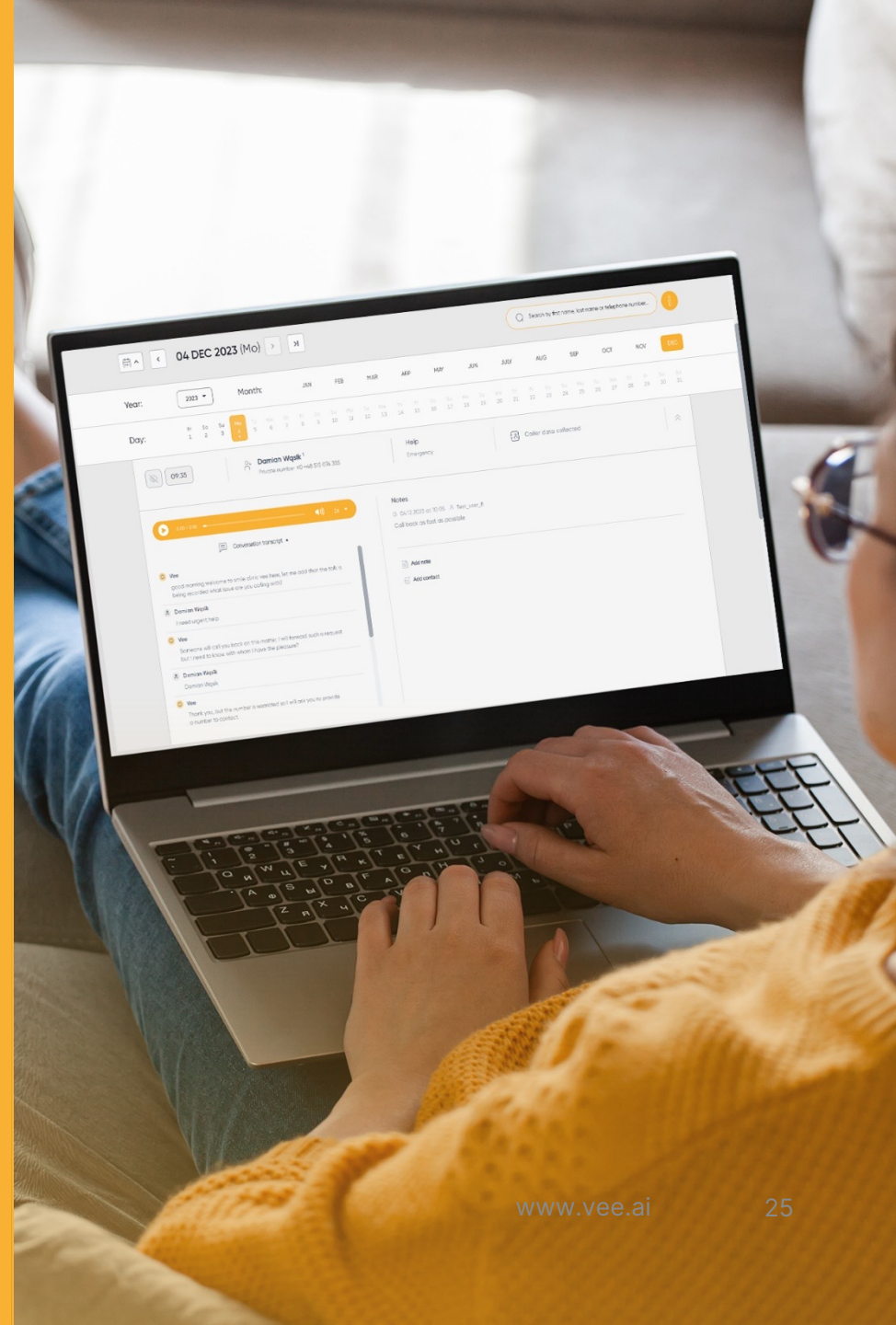
Wartość dodana do znanych rozwiązań i oprogramowania telekomunikacyjnego.

### 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”

# Do zapamiętania na temat Vee



01

**Obecnie zespół Vee  
liczy 49 osób, w tym**

19 w rozwoju produktu

14 w rozwoju technologii

10 w sprzedaży i administracji

02

**Do tej pory Vee  
obsłużyła ponad 90  
klientów w branżach**

bankowej, ubezpieczeniowej

dostawców energii

prywatnej opieki zdrowotnej

03

**Każdego dnia Vee  
obsługuje dziesiątki  
tysięcy spraw**

36.100+ spraw dziennie

22.500+ minut dziennie

203.900+ połączeń dziennie

04

**Vee osiąga najwyższe  
współczynniki  
efektywności w branży**

7% wyższa spłacalność od CC

26% więcej zainteresowania ofertą

21% więcej ankiet satysfakcji

05

**Vee rozwija kanały  
sprzedaży w wielu  
obszarach**

oferta najlepszych telekomów

dostawcy oprogramowania

sieci sprzedaży stacjonarnej



## Skontaktuj się

Zarząd +48 665 553 555 [dawid@vee.ai](mailto:dawid@vee.ai)

Sprzedaż +48 573 181 460 [sales@vee.ai](mailto:sales@vee.ai)

Sekretariat +48 532 660 566 [office@vee.ai](mailto:office@vee.ai)

Odwiedź nas



[www.vee.ai](http://www.vee.ai)

