

## STRATEGIA VEE NA LATA 2023-2025

### Fundamenty rozwoju

Dzisiejszy stan rynku odzwierciedla przewidywania Vee sprzed 10 lat – klienci oczekują naturalnej, efektywnej i ekonomicznej realizacji procesów obsługi w kanale telefonicznym. Ani proste systemy komend głosowych, ani rozwiązania typu chatbot nie są w stanie wypełnić coraz większej luki w zapotrzebowaniu na obsługę klienta.

Dzięki bogatym doświadczeniom w realizacji kluczowych procesów obsługi u klientów korporacyjnych, Vee ma dzisiaj wszystkie narzędzia potrzebne do tego, aby zwiększyć skalę świadczenia usług we wszystkich sektorach – w tym również u masowego klienta biznesowego.

Wzmacnianie przewag konkurencyjnych, takich jak warsztat, zespół i doświadczenie w obszarze customer service przyczyni się do uplasowania technologii Brilliance jako standardu przemysłowego dla wdrożeń, których głównym celem jest efektywność i jakość obsługi.

Wysoki poziom sprofilowania technologii Vee pod kątem skutecznej realizacji ustandaryzowanych procesów obsługi telefonicznej pozwoli na budowę pełnej gamy narzędzi dedykowanych podmiotom zdywersyfikowanej grupy docelowej – od międzynarodowych korporacji po jednoosobowe działalności gospodarcze – w każdym przypadku gwarantując wysoką jakość i poziom satysfakcji użytkownika końcowego.

Rosnąca skala wdrożeń rozwiązań Vee przyczyni się nie tylko do wzrostu skali przychodów, ale także do popularyzacji marki vee – zarówno wśród odbiorców bezpośrednich (klientów), jak i rozmówców, którzy coraz częściej komunikować się będą z vee.

Skala realizowanych celów obsługi łącznie z rosnącą popularnością zacznie przekładać się na oferowanie rozwiązań vee na rynku międzynarodowym – przynosząc jeszcze większe korzyści finansowe, niż na rynku krajowym.

W celu realizacji powyższych założeń, strategia Grupy Vee na lata 2023-2025 została oparta na poniższych 5 kluczowych fundamentach:

- I. Wzmacnianie przewag konkurencyjnych Vee
- II. Rozwój technologii customer service AI
- III. Obsługa zdywersyfikowanej grupy docelowej
- IV. Rozpoznawalność marki vee
- V. Międzynarodowa perspektywa rynku

## I. Wzmacnianie przewag konkurencyjnych Vee

W okresie ostatnich 10 lat Vee rozwinęła autorską technologię Brilliance, zdobyła unikalną wiedzę dotyczącą automatycznej, telefonicznej obsługi i potrzeb biznesowych, a także zyskała doświadczenie w realizacji procesów poparte milionami przeprowadzonych rozmów. Działania te zbudowały silne przewagi konkurencyjne, nie tylko nad dostawcami komendowych rozwiązań głosowych, ale również nad tradycyjnymi contact center. Konkurencyjność Vee opiera się o niezrównaną na rynku efektywność, naturalność prowadzonych rozmów, ich wielowątkowość, wyjątkowy, identyfikowalny z marką głos oraz głębokie zrozumienie biznesu klientów.

### (1) Efektywność

Dzięki eksperckiej wiedzy Vee, poziom automatyzacji procesów obsługowych klientów spółki plasuje się na poziomie nie niższym niż 92%. Skuteczność biznesowa obsługi telefonicznej przez Vee wynosi od 101 do 126% efektywności tradycyjnego contact center, natomiast efektywność ekonomiczna dla klienta sięga od 100 do 200%.

Spółka zamierza utrzymać wzrost wskaźników skuteczności biznesowej dzięki dalszemu rozwijaniu autorskich technologii, w tym m.in. inteligencji procesowej.

### (2) Specjalizacja w segmencie voice

Komunikacja głosowa jest najbardziej efektywną i naturalną formą wymiany informacji, zwłaszcza tam, gdzie liczy się szybkość, merytoryka i rzeczywiste załatwienie sprawy. Automatyczne rozwiązania innych dostawców, mające wspierać obsługę klienta, nie spełniają oczekiwań ani klientów, ani użytkowników. Gromadzone od 10 lat doświadczenie Vee oraz głęboka wiedza na temat potrzeb biznesowych rynku, pozwoliła szczegółowo zaplanować plany rozwoju swoich rozwiązań na najbliższe 3 lata, zapewniając dalszą specjalizację Vee w obszarze Customer Service AI i gwarantując spółce pogłębianie przewag konkurencyjnych wobec alternatywnych rozwiązań.

### (3) Warsztat i technologia

Kompleksowość rozwiązań Vee budują autorska technologia spółki i warsztat rozwojowy - uwzględniający warstwy technologiczne, językowe i behawioralne - udoskonalany przez zespół ekspertów z obszarów m.in. technologii AI, języka i biznesu. Celem spółki jest zdefiniowanie i spopularyzowanie standardu jakości i skuteczności telefonicznej obsługi klientów zapewnianej przez Vee oraz ugruntowanie oczekiwań użytkowników do zapewnienia takiego standardu.

## II. Rozwój technologii customer service AI

Unikalna technologia przekładająca się na wysokie wskaźniki efektywności obsługi telefonicznej będzie dalej prężnie rozwijana w kierunku zapewnienia rozmówcom jeszcze lepszego doświadczenia. Nadrzędnym celem będzie osiągnięcie najwyższego poziomu komunikacji z rozmówcami zarówno w obszarze precyzyjnej interpretacji ich potrzeb, jak i empatycznych oraz merytorycznych reakcjach Vee. Wobec tego rozwijana będzie jednocześnie kluczowa technologia spółki, jak i jeszcze nowocześniejsza infrastruktura umożliwiająca obsługę procesów.

### (1) Human-like experience

Ogromna ilość danych zebranych na podstawie przeprowadzonych rozmów pozwoliła zidentyfikować konkretne obszary miękkie, w których zapewniany będzie jak najwyższy poziom dopasowania do rozmówcy. W nadchodzącym okresie wiek, profil, emocje czy osobowość rozmówców odegrają jeszcze większą rolę w procesie uzyskiwania wysokiej skuteczności obsługi.

### (2) Przetwarzanie danych w realizacji procesów

Procesy będą coraz bardziej inteligentne w rozumieniu automatycznego dopasowywania się do potrzeb rozmówców. Wnioski wyciągane przez system na podstawie dostarczonych danych wpłyną nie tylko na porę kontaktu, ale też na samą budowę procesu zoptymalizowaną pod kątem efektywności osiąganego na sprofilowanej grupie rozmówców. Elastyczność systemu znajdzie również odzwierciedlenie w coraz lepszym dopasowaniu procesu do rzeczywistości przedsiębiorstw i specyfiki prowadzonej przez nie działalności.

### (3) Algorytmy sztucznej inteligencji

Najnowsze globalne osiągnięcia technologiczne (m.in. ChatGPT 4) będą nadal chętnie analizowane przez spółkę pod kątem realizacji procesów obsługi. Vee zapewni szybką i skuteczną implementację tych z nich, które patrząc przez pryzmat branży obsługi klienta, jakości prowadzonych rozmów oraz efektywności realizacji procesów biznesowych, przyniosą największe korzyści.

### III. Obsługa zdywersyfikowanej grupy docelowej

Jednym z ważniejszych celów, jakie Vee postawiła przed sobą na okres lat 2023 – 2025 jest zaspokojenie potrzeb związanych z telefoniczną obsługą klienta wszystkich segmentów rynku oraz klientów końcowych. Dzięki doświadczeniu, wynikającemu z wysoko wolumenowych kampanii, spółka zaspokoi coraz wyższe oczekiwania w zakresie jakości i dostępności swoim nowo zdefiniowanym grupom docelowym.

#### (1) Rozwiązania dla korporacji

Dotychczasowe działania projektowe spółki skupione były wokół rozwoju rozwiązań customowych dla korporacji, budując jej rozległe doświadczenie. W ciągu najbliższych 3 lat Vee wprowadzi swoje ustandaryzowane rozwiązania głosowe również do tego sektora, natomiast z klientami oczekującymi rozwiązań budowanych w oparciu o ich specyfikę wymagań Vee będzie podejmować współpracę jedynie w przypadku gwarancji wysokiej rentowności projektu i potencjału szerokiej współpracy.

#### (2) Rozwiązania dla małego biznesu

Wykorzystując zarówno własny know-how, jak i doświadczenia klientów i rozmówców, Vee zajmie się stworzeniem niezbędnych i zoptymalizowanych pod kątem danej branży procesów obsługi klienta. Vee koncentruje się na potrzebach firm z sektora MŚP, dla których najważniejsze są wysoka jakość i dostępność w telefonicznym kanale komunikacji. Większość z nich nie ma wystarczającej liczby pracowników ani odpowiedniej infrastruktury, co prowadzi do niezadowolenia lub nawet utraty obecnych i potencjalnych klientów. Rozwiązania Vee zadbają o skuteczną i profesjonalną obsługę telefoniczną, a w związku z tym o budowanie pozytywnych relacji z klientami – kluczowego czynnika sukcesu biznesowego. Produkty Vee będą łatwe w użyciu, uniwersalne i przystępne cenowo – dostosowane do różnych potrzeb i wymagań, niezależnie od rodzaju prowadzonego biznesu.

#### (3) Rozwiązania dla klienta indywidualnego

Dodatkowo Vee będzie rozwijać produkty dostosowane do potrzeb klientów indywidualnych, które ułatwią i zautomatyzują komunikację telefoniczną pomiędzy ich użytkownikiem, a innymi osobami. Vee chce odciążyć użytkowników od odbierania połączeń telefonicznych i umożliwić im lepsze zarządzanie czasem – cennym i ograniczonym zasobem. Jako jedna z pierwszych firm technologicznych, Vee dąży do zapewnienia każdemu człowiekowi korzyści płynących z zastosowań rozwiązań opartych o sztuczną inteligencję.

Jednym z celów w tym obszarze jest także nawiązanie współpracy z operatorem komórkowym, który oferowałby tego typu rozwiązania wszystkim użytkownikom swojej sieci.

## IV. Rozpoznawalność marki vee

Rynek telefonicznej obsługi klientów jest rynkiem bardzo pojemnym, jednocześnie ostrożnie podchodzącym do wdrażania rozwiązań automatyzujących obsługę telefoniczną ze względu na działania przedsiębiorstw wdrażających automaty u operatorów telekomunikacyjnych oraz półautomatyczne kampanie. Z tego względu działania marketingowe spółki w okresie najbliższych 3 lat skupione będą na budowaniu wysokiego poziomu rozpoznawalności marki vee, wyraźnie definiując ją jako synonim obsługi kompetentnej, wiarygodnej, inteligentnej i sympatycznej – tym samym definitywnie odcinając od voicebotów.

### (1) Transformacja komunikacji

Podejmowane przez spółkę działania dążyć będą do zbudowania świadomości, że kluczowym aspektem w kontaktach z klientem jest łatwość, kompetencja i dostępność komunikacji. Szczególną uwagę Vee poświęci definiowaniu obsługi opartej o AI jako inteligentnej, przyjaznej i sprawczej, a także upowszechnianiu oczekiwań klientów do zapewnienia tego rodzaju komunikacji.

### (2) Dostępność obsługi

Dostępność vee definiowana jest w obszarze produktowym i finansowym. Celem spółki jest – wykorzystując działania marketingowe i sieć sprzedaży – zbudować na rynkach docelowych świadomość obecności rozwiązań Vee, pewność ich dostosowania do realnych potrzeb zarówno firm, jak i użytkowników indywidualnych oraz łatwość sięgnięcia po te rozwiązania. Jednocześnie obrona polityka cenowa zapewnić ma przystępność produktów dla każdej ze zdefiniowanych grup docelowych.

### (3) Charakter marki

Zarówno rozpoznawalność jak marki, jak i jej dostępność oraz realna możliwość dokonania transformacji w obszarze komunikacji, budowana będzie na filarach charakteru i wartości marki. Kierunki rozwoju spółki oraz komunikowania się z rynkiem będą opierać się będą zawsze o wiarygodność, przejrzystość, wsparcie i komunikatywność.

## V. Międzynarodowa perspektywa rynku

Obsługa klienta w skali globalnej, niezależnie od czynników społecznych, kulturowych i ekonomicznych, zmaga się z podobnymi problemami: niewystarczającą dostępnością obsługi, jej marną jakością, a także wysokimi kosztami zatrudnienia.

Na bazie dziesiątek projektów zrealizowanych dla różnych klientów wielu branż oraz milionów załatwionych spraw rozmówców, Vee stworzyła wyjątkowy know-how, który z łatwością można zaadaptować do potrzeb każdego rynku, niezależnie od języka, kultury i geolokalizacji. Vee tworzy produkty dla każdego, w związku z czym perspektywa obecnych i przyszłych działań ewoluje do skali globalnej – jedna vee zapewni klientom z całego świata efektywność, jakość i skuteczność telefonicznej obsługi.

### (1) Wielojęzyczność

Wykorzystanie technologii tworzonej przez Vee ma na celu pomagać rozmówcom w sposób skuteczny, życzliwy i efektywny – niezależnie od języka obsługi. W związku z tym Vee planuje położyć nacisk na aspekt wielojęzyczności oferowanych rozwiązań, aby obywatele wielu krajów mogli jak najszybciej przekonać się o niezrównanej skuteczności produktów Vee. Pierwsze wdrożenie na rynku austriackim będzie katalizatorem do realizacji kolejnych procesów w języku niemieckim, natomiast w Korei Południowej planowana jest dystrybucja produktów Vee w języku koreańskim. Ponadto realizowane jest stworzenie zespołu anglojęzycznego, który będzie mógł zaadresować zapotrzebowanie na usługi firmy płynące m.in. z rynku amerykańskiego. Planowane jest także stworzenie zespołu hiszpańskojęzycznego.

### (2) Specyfika regionalna

W celu zapewnienia najwyższej jakości obsługi, w zależności od specyfiki kulturowej rozmówców w różnych regionach świata, zarówno procesy obsługi, jak i zachowania vee, będą umiejętnie dostosowywać się do potrzeb konkretnych rozmówców. Przekazywanie zdobytego know-how w ujednoczony, optymalny dla wszystkich, standard obsługi klienta będzie dla Vee jednym z ważniejszych wyzwań, które ma na celu stworzenie z vee synonimu efektywności, życzliwości i inteligencji – powszechnie kojarzonego i lubianego przez rozmówców na całym świecie.

### (3) Dostępność globalna

Sama jakość oferowanych rozwiązań to zaledwie połowa sukcesu – kluczowa jest także ich dostępność. W pełni świadoma skali zapotrzebowania na swoje usługi, Vee dążyć będzie do jak najszybszej, globalnej dystrybucji swoich produktów oraz umożliwienia przyszłym klientom ekspresowej i atrakcyjnej cenowo implementacji w swoich firmach, niezależnie od ich wielkości, branży i geolokalizacji, m.in. z wykorzystaniem globalnie dostępnych platform.