



VD-BREV MAJ 2018

Vi närmar oss nu med raska steg den mest spännande tidpunkten i bolagets historia; lanseringen av vår nya tjänst "Gratis AI-assisterad kundtjänst" för småföretag globalt.

Såvitt vi känner till är den nya tjänsten fortfarande världsunik.

Marknadspotentialen är gigantisk.

Tjänstens centrala funktion med artificiell intelligens (AI) är nu klar för driftsättning.

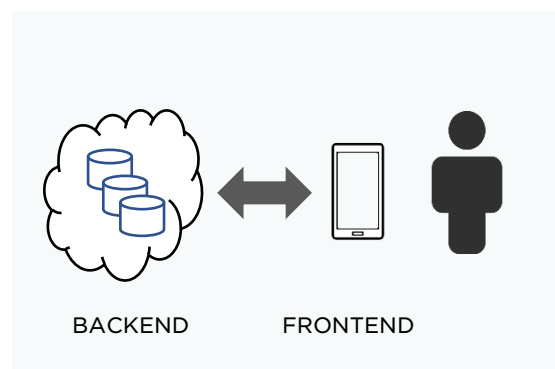
AI-funktionen ger småföretagarens anställda förslag på svar att ge på inkommande kundförfrågningar och kan på så sätt spara tid och öka småföretagets försäljning.

Svarsförslagen är unika för varje småföretag.

Vi står därtill fast vid vår målsättning att nå lönsamhet kommande kvartal – enbart med de intäkter som kommer från den befintliga affären med internationella lokala telefonnummer med global vidarekoppling.

DEN NYA TJÄNSTEN

Den nya tjänsten består av två delar.



BACKEND FUNKTIONALITET

"Backend"-delen består av all funktionalitet som ligger på centrala servrar – inklusive funktionen med artificiell intelligens.

Här är det mesta klart.

Det som kvarstår är ett litet antal delprojekt som utförs internt av Sonetel Indien – samt rättande av eventuella buggar som hittas i projektets slutfas.

FRONTEND-FUNKTIONALITET

"Frontend"-delen består av de mobila apparna för iPhone och Android samt en ny webb-app samt en "chat widget" för kundens hemsida.

Chat widgeten är klar.

De mobila apparna och web appen (ny kundportal) – som implementeras till fast pris av en polsk underleverantör – har varit mer arbetskrävande än väntat.

Under april och maj har deras team fokuserat på att rätta buggar – eftersom vi ville testa tjänsten "i skarpt läge" på vår egen hemsida och i vår egen kundtjänst. Fokuset på buggfixande har gjort att högen av

kvarvarande implementeringsarbete krympt långsammare än väntat – vilket förskjutit datumet för slutförande av apparna.

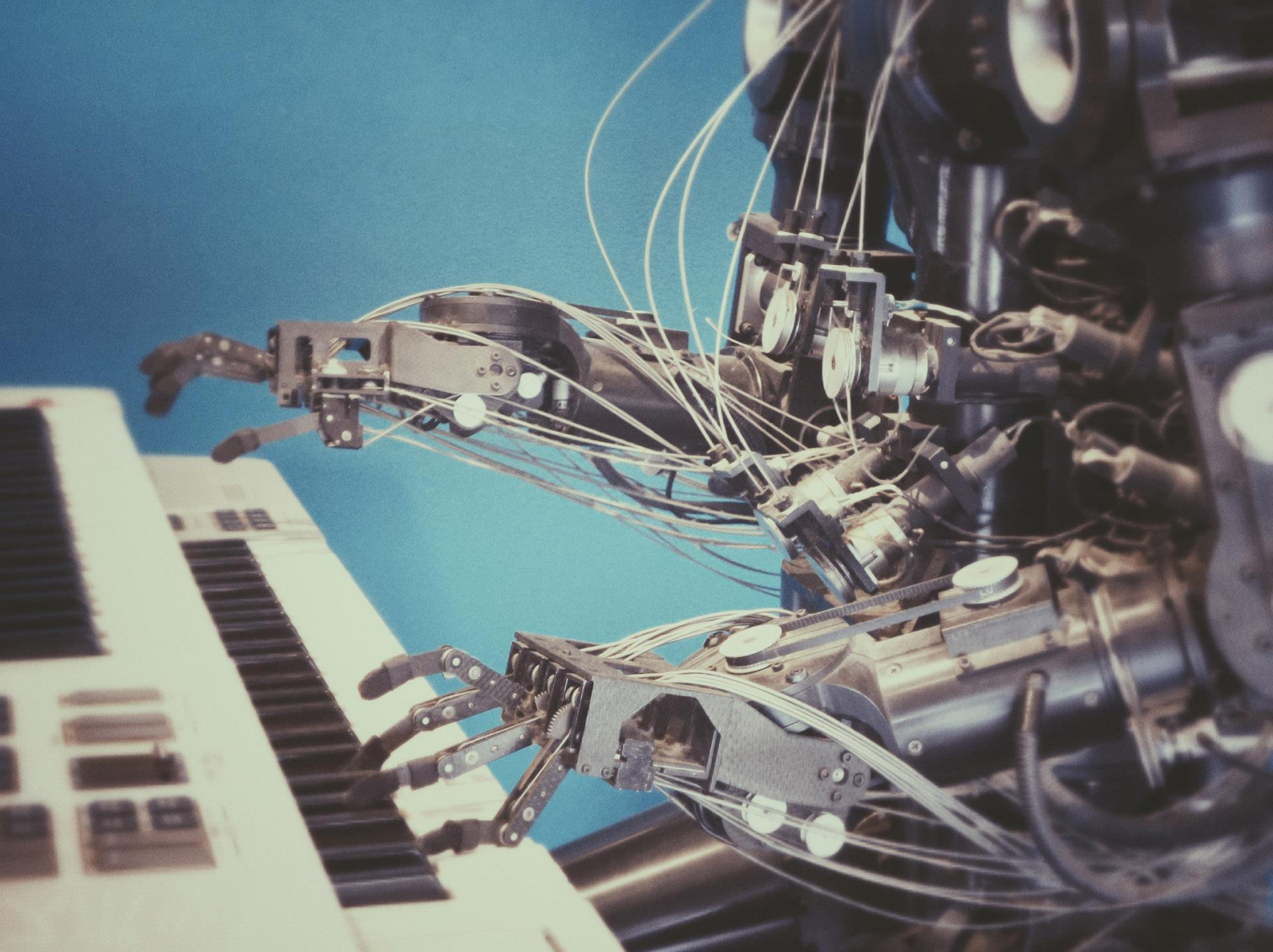
Ca en månads arbete återstår nu för ett team om ca 7 personer– plus en okänd mängd arbete för att rätta buggar.

Vi hoppas kunna börja med vårt skarpa test i vår egen kundtjänst inom kort.

Det är fortfarande möjligt att sätta lösningen i händerna på ett begränsat antal testkunder i slutet av juni – men det är sannolikt klokare att senarelägga BETA-testerna något, så att tjänsten har en god kvalitet..



Kalyan leder bl.a.
AI-teamet i Indien



AI LÖSNINGEN

Vi har nu en fungerande AI-lösning som är redo att sättas i drift.

Mängden frågor och språk som vi kan hantera, kommer gradvis att öka.

AI-lösningen levererar förslag på svar till våra kunders anställda – som de i sin tur kan skicka vidare till sin kund med ett klick i mobilen – när de får in kundfrågor via sin hemsida, SMS, Facebook etc.

Detta sparar tid och hjälper småföretaget att öka sin försäljning.

Vårt initiala fokus ligger på ”low hanging fruit”, d.v.s. att besvara de frågor som är enklast för oss att besvara automatiskt – så att vi kan spara så mycket tid som möjligt för kunden direkt vid lanseringen.

Lösningen bygger på ett antal specialiserade moduler som var och en hanterar en viss typ av frågor eller dialog.

TANKAR NER INFO FRÅN KUNDENS HEMSIDA

En modul analyserar kundens hemsida och extraherar automatiskt ett tjugotal olika typer av information, såsom öppettider, betalningsmetoder,

adresser etc. Detta sker automatiskt direkt efter att kunden signat upp för Sonetels tjänst.

Om frågor som kommer in via chat widget, SMS eller Facebook Messenger - matchar en information som hittats på kundens hemsida så levereras ett svarsförslag automatiskt till vår kunds anställda. T.ex. "Ja, vi har öppet vardagar mellan 9 och 17"

Den här modulen är klar. Arbete fortgår med att öka kvalitén och mängden information som kan extraheras.

Vi tar nu även steget att göra modulen flerspråkig.

VANLIGA FRÅGOR

En annan modul letar specifikt efter en FAQ sida (frågor och svar) på kundens hemsida. Om den hittas så sparas frågor och svar, så att svarsförslag därefter kan ges automatiskt när inkommande kundfrågor ligger nära de som besvarats på vår kunds FAQ-sida.

Även denna funktion är driftklar.

HEJ!

Den tredje modulen tittar på vanliga fraser i början, mitten och slutet av dialoger, som "T.ex. " Hej" eller "Tack för hjälpen" och ger förslag på respons såsom "Hej. Välkommen. Hur kan jag hjälpa dig?". Även denna modul är implementerad - men i behov av en **gnutta mer putsande** innan den kan sättas i drift.

ÅTERANVÄNDNING AV GAMMAL DIALOG

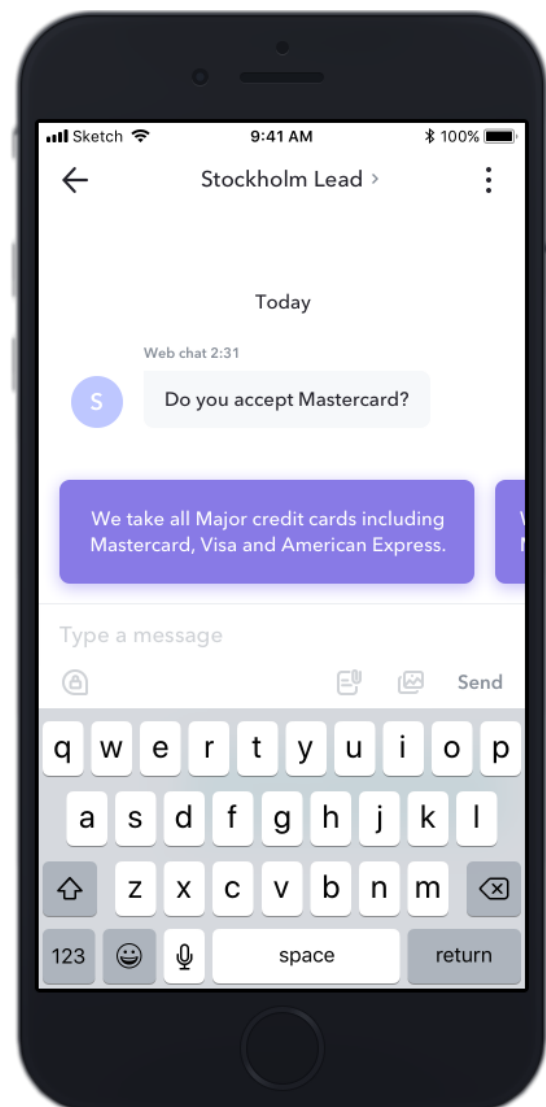
Den fjärde modulen tittar på historisk chat-dialog mellan vår kund och deras kunder. Återkommande frågor/svar

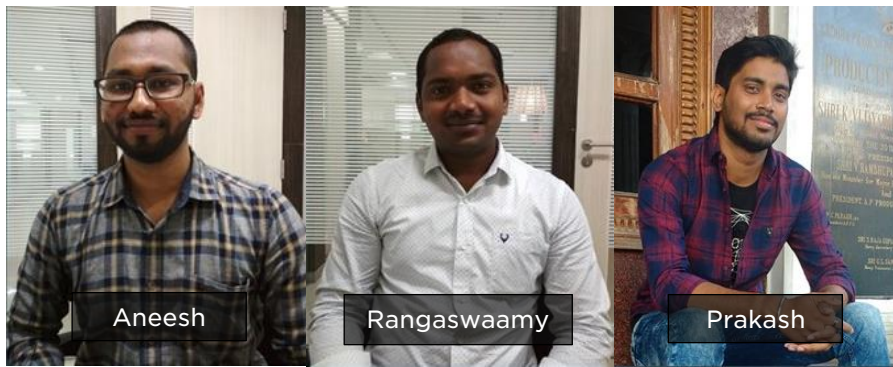
identifieras och extraheras automatiskt, så att modulen därefter kan föreslå dessa svar om en liknande fråga dyker upp igen i kundens dialog i framtiden.

De första resultaten från den här modulen är lovande, men **det krävs någon månads mer arbete innan kvalitén är tillräcklig för att sätta den i drift.**

Det är viktigt att förslagen vi ger håller hög kvalitet genomgående. Vi ger därför hellre färre svarsförslag än att ta risken att ge felaktiga förslag.

Nya moduler läggs till efterhand för att gradvis öka automatiseringsgraden.





ORGANISATIONEN

Aneesh, Rangaswaamy och Prakash anställdes som utvecklare i teamet i Indien.

Kundtjänsten minskades med ca 20 personer i början av april för att möjliggöra att bolaget ska kunna bli lönsamt på befintlig telefonnummerverksamhet fr.o.m. juli. Kundtjänstens tillgänglighet minskade samtidigt till att omfatta 20 timmar per dag måndag-fredag, d.v.s. de timmar då de flesta kundfrågor kommer in.

Som ett led i ambitionen att göra kundtjänsten ännu mer säljriktad så har en del av lönen omvandlats från fast till resultatbaserad lön.

Huvuddelen av inkommande frågor till kundtjänst kommer från potentiella kunder som ännu inte blivit betalande kunder – så kundtjänst har en stor möjlighet att påverka försäljningen.

De anställda på kundtjänst kan framöver – om de driver försäljning utöver det som är normalt – få ut betydligt högre lön än tidigare.

DEN BEFINTLIGA VERKSAMHETEN

Den befintliga verksamheten består av försäljning av lokala telefonnummer

världen över med global vidarekoppling.

Försäljningen har mattats av, men intäkterna från verksamheten har ökat tack vare prishöjningar i början av maj.

Erbjudandet utökades dessutom med ett tjugotal tillkommande länder under maj.

En rad aktiviteter är planerade för att ytterligare stimulera försäljningen.

Sonetel's blogg har därtill vidareutvecklats och utökats med ett antal kundberättelser och artiklar:

<https://sonetel.com/en/blog/>

INFORMATIONSGIVNING

Kontakta mig gärna med eventuella frågor som du skulle vilja få besvarade i kommande nyhetsbrev.

Med vänliga hälsningar,

Henrik Thomé

VD & grundare

Fakta

Gratis AI-assisterad Kundtjänst för små företag globalt

Den nya tjänsten som Sonetel utvecklar och planerar att lansera inom kort är en app och molntjänst som omedelbart och gratis hanterar det lilla företags inkommande kundkommunikation vad gäller telefoni och text (chat, SMS, Facebook Messenger och Twitter m.m.)

Initialt ligger fokuset på engelskspråkiga e-handelsföretag globalt, men långsiktigt riktar sig tjänsten till alla småföretag globalt som har en hemsida och 1-5 anställda.

Antalet e-handelsföretag globalt är okänt, men uppskattningar pekar på ca 10-20 miljoner stycken.

Cirka 92% av företagen i Europa är "mikroföretag" enligt ECB.

Såvitt vi känner till så finns det inte ännu något annat företag i världen som erbjuder någon motsvarande tjänst.

Tjänsten består av ett antal olika delar;

Vi tar fram en gratis "**chat widget**" för kundens hemsida som möjliggör för besökare på hemsidan att chatta eller prata med vår kunds anställda.

Vi tar fram **mobila appar** för småföretagets medarbetare – som gör att de kan besvara inkommande kundfrågor oavsett var de befinner sig. En **AI-lösning** (Artificiell Intelligens) föreslår därtill omedelbart svar på inkommande kundfrågor – baserat på information vi extraherat automatiskt från

företags hemsida samt från företags historiska kundkommunikation.

Den anställda kan därmed svara med ett enda klick i sin mobil – istället för att behöva författa svar manuellt.

Småföretaget blir därmed mer professionellt i sin kundkommunikation, sparar tid och ökar sin försäljning.

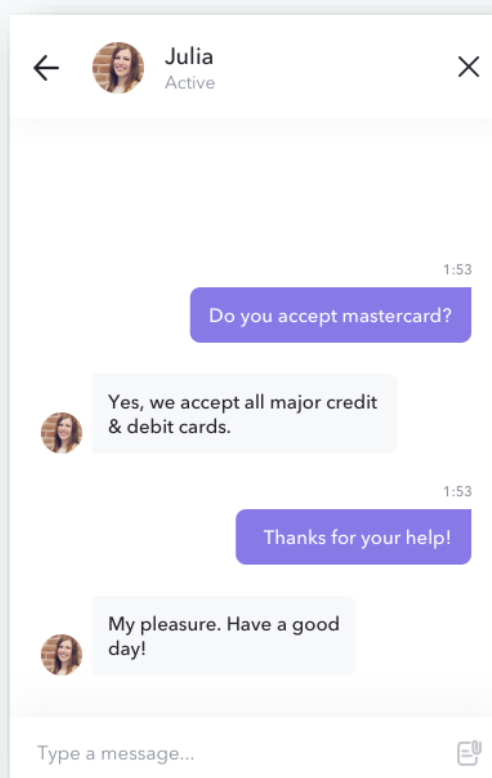
Hela tjänsten tillhandahålls gratis men har begränsningar som gör det attraktivt för

en andel av kunderna att

med tiden övergå till en betalvariant.

Det är tillräckligt att en liten andel av kunderna blir betalande kunder för att tjänsten skall bli lönsam för Sonetel.

En rad extratjänster (telefonnummer, vidarekoppling etc.) gör att även "gratis"-kunder kan vara lönsamma.



Om Sonetel

Sonetel är ett svenskt företag som tillhandahåller en Software-As-A-Service tjänst för småföretag globalt. Bolaget har hittills över 120 000 betalande kunder i över 170 länder. Huvuddelen av företagets ca 50 anställda arbetar i dotterbolaget i Indien. Bolaget utsågs 2016 och 2017 av Deloitte till ett av Sveriges mest snabbväxande teknikföretag ("Sweden Technology Fast 50"), samt ett av Europas 500 mest snabbväxande företag ("Technology Fast 500™ Europe, Middle East & Africa"), med en tillväxt på 459% från 2013 till 2016. Bolagets aktie (SONE) är föremål för handel på Nasdaq First North Stockholm med G&W Fondkommission som Certified Adviser.

Mer information om bolaget finns på www.sonetel.com/sv/investerare/

Kontakt

Henrik Thomé, VD

Telefon: 08-525 060 11

henrik@sonetel.com

G&W Fondkommission

Telefon: 08-503 000 50

www.gwkapital.se