

Focus nie boi się sztucznej inteligencji

Pod skrzydłami MCI firma dostarczająca narzędzia do kontaktu z klientami ma się przekształcić w precyzyjnie poukładany biznes. Generatywnej AI nie traktuje jak groźnej konkurencji – zamierza ją wykorzystać.

Czasem inwestorowi trudno rozstać się z biznesowym dzieckiem. Dekadę temu Internet Ventures, skoncentrowany na start-upach fundusz zarządzany przez giełdowe MCI, do którego pieniędzy dosypał państwowy Krajowy Fundusz Kapitałowy (grupa PFR), wyłożył blisko 4 mln zł na pakiet prawie 29 proc. udziałów w Focus Telecom.

Spółka, zajmująca się tworzeniem i sprzedażą oprogramowania do wielokanałowej komunikacji z klientami, pod koniec ubiegłego roku znalazła nowego inwestora. Za 80 mln zł pakiet większościowy kupił... MCI.Euroventures, czyli największy fundusz z grupy MCI. 20 proc. udziałów pozostało w rękach założycieli.

MCI tłumaczy, że o ile dekadę temu inwestowało głównie w spółki wzrostowe i często kupowało mniejszościowe udziały, o tyle od ok. sześciu lat koncentruje się przede wszystkim na wykupie pakietów kontrolnych w dojrzałych spółkach, generujących zysk EBITDA i pozytywne przepływy gotówkowe. Takie kryteria spełnia Focus Telecom.

– MCI świetnie zna tę spółkę i zdecydowało się znacznie zwiększyć zaangażowanie.



► **POWTÓRKA Z ROZRYWKI:** Piotr Sieluk, szef rady nadzorczej Focus Telecom, i Daniel Szcześniwski, prezes, pracowali już w spółce portfelowej funduszu MCI. Odpowiadali operacyjnie za rozwój Atmana z branży centrów danych, na którym fundusz dobrze zarobił. MCI liczy na powtórkę. (FOT.MW)

Rozpoczynamy teraz nowy etap w historii Focus Telecom – transformację przedsiębiorstwa o naturze typowo „founderskiej” w strukturę zorientowaną na sprzedaż i klienta, z konkretnie zorganizowanymi procesami, sprawnym silnikiem komercyjnym i powtarzalnymi przychodami – mówi Daniel Szcześniwski, który po transakcji został prezesem Focus Telecom.

Nie chodzi jednak o to, żeby zmienić start-up w korporację.

– Focus ma już swoją skalę i dawno przestał być start-upem, a my na bazie osobistych doświadczeń wiemy, że wprowadzanie praktyk korporacyjnych bez uwzględnienia charakteru spółki może mieć na nią destrukcyjny wpływ – mówi Daniel Szcześniwski.

Fundusze doświadczenie

Menedżer został sprowadzony przez MCI do Focus Telecom wraz z Piotrem Sielukiem, który został szefem rady nadzorczej. Obaj pracowali wcześniej dla funduszu w Atmanie, jednej z największych firm w branży centrów danych.

Atman (wcześniej znany jako ATM) jest do tej pory najbardziej udaną inwestycją w historii MCI: fundusz wszedł do notowanej wówczas na GPW spółki w 2016 r. i stopniowo zwiększał zaangażowanie. W 2020 r., sprzedając swoją część za 530 mln zł wehikuli inwestycyjnemu Global Compute (wspieranemu przez bank Goldman Sachs), zanotował zysk w wysokości ok. 330 mln zł.

– To ma być projekt w dużej mierze analogiczny. Podobnie jak w Atmanie wchodzimy do spółki kierowanej wcześniej przez założycieli i związanej z branżą telekomunikacyjną. Mamy za zadanie przestawić ją na korporacyjne tory, zbudować platformę do konsolidacji rynku, zwiększyć sprzedaż i przygotować na wejście kolejnego inwestora – mówi Piotr Sieluk.

W 2022 r. (ostatnie dostępne dane) Focus Telecom miał 28 mln zł przychodów i 8,5 mln zł EBITDA (zysk operacyjny powiększony o amortyzację). Zanotował przy tym 5,5 mln zł czystego zysku.

Spółka działa w branży CCaaS (contact center as a service), której wartość pod koniec 2022 r. szacowała na 182 mln zł.

Prognozowała wówczas, że do 2026 r. nakłady polskich firm na takie usługi wzrosną do 0,5 mld zł.

– Funkcjonujemy w specyficznym otoczeniu konkurencyjnym. W Polsce rynkowych rywali z podobnymi produktami i zbieżną grupą docelową można policzyć na palcach. To z jednej strony ułatwia konkurowanie, bo rynek nie jest rozproszony, a z drugiej umożliwia skokowy wzrost dzięki akwizycjom i konsolidacji branży – tłumaczy Daniel Szcześniwski.

Nienasycony rynek

Focus Telecom obsługuje obecnie ok. 650 firm – głównie średnich i dużych.

– Rynek jest jeszcze bardzo daleki od nasycenia. W Polsce jest kilkanaście tysięcy firm,

które mogłyby korzystać z naszych rozwiązań. Mamy więc duży potencjał do akwizycji klientów i sprzedawania dodatkowych usług dotychczasowym. Koncentrujemy się na rynku krajowym: Focus generuje niewielkie przychody za granicą, ale to działalność okazjonalna, a nie skoordynowana ekspansja. By właściwie obsługiwać klientów za granicą, musielibyśmy otwierać tam biura, a to na tym etapie byłoby mocno obciążające dla spółki, która właśnie rozpoczyna dużą transformację. Jesteśmy jeszcze dalecy od wyczerpania potencjału w Polsce – uważa prezes Focus Telecom.

Spółka oferuje narzędzia do rejestrowania zgłoszeń klientów, nagrywania rozmów, odzwoniania, monitorowania efektywności pracowników zajmujących się kontaktami z klientami i sprzedażą. Czy nie obawia się, że popyt na nie spadnie wraz z upowszechnieniem narzędzi komunikacyjnych wykorzystujących generatywną sztuczną inteligencję? Nie, bo na razie człowieka nie da się zastąpić botem bez zauważalnej utraty jakości.

– Oczywiście nie ignorujemy tej technologii i sami pracujemy nad jej implementacją w naszych rozwiązaniach. Nie patrzymy na generatywne AI jak na konkurencję, która skanibalizuje nasz rynek, tylko po prostu kolejne narzędzie, które trzeba bezboleśnie wpiąć w cały system do wielokanałowej komunikacji z klientami. Pierwsze efekty będą widoczne po uruchomieniu opartego na AI bota głosowego i tekstowego – mówi Daniel Szcześniwski. ☺☺

Marcel Zatoński
m.zatonski@pb.pl