
未來計劃及[編纂]用途

未來計劃

有關我們未來計劃的詳細說明，請參閱「業務 — 我們的增長策略」一節。

[編纂]用途

下表載列經扣除我們就[編纂]應付的[編纂]以及估計費用後，我們將取得的[編纂]估計[編纂]（假設[編纂]未獲行使）：

假設[編纂]為每股[編纂][編纂]港元 （即本文件所述[編纂]的中位數）	[編纂]港元
假設[編纂]為每股[編纂][編纂]港元 （即本文件所述[編纂]的上限）	[編纂]港元
假設[編纂]為每股[編纂][編纂]港元 （即本文件所述[編纂]的下限）	[編纂]港元

我們擬在未來五年將[編纂]用於以下用途（按本文件所述[編纂]的中位數計算）：

- 約[編纂]%或[編纂]港元將用於進一步提高我們的核心技術、優化現有解決方案組合及開發互補解決方案，以滿足不斷變化的客戶需求、提供更全面的解決方案及提高我們在客戶聯絡解決方案市場的整體競爭力。具體而言，我們擬在未來五年落實將[編纂]用於提升技術及解決方案及人才招聘，如技術架構師、軟件開發師及產品經理。下表載列所分配的[編纂]的實施計劃、預期時間表及詳情：

未來計劃及[編纂]用途

- (i) 約[編纂]%或[編纂]港元，將在未來五年用作進一步升級我們的系統架構。我們計劃於未來五年動用[編纂]招聘約31名技術及研究專業人士。

實施計劃

- (a) 自2017年推出以來，我們的遠程座席解決方案獲得市場熱烈歡迎，於往績記錄期其強勁的收入增長便是證明。我們來自遠程座席解決方案的收入自2019年的人民幣16.5百萬元增長至2021年的人民幣51.3百萬元，複合年增長率為76.6%。根據灼識諮詢報告，中國基於雲的客戶聯絡解決方案行業的未來發展的一個主要趨勢是應用場景的拓展。客戶互動發生在愈加廣泛的場景中，不僅涉及傳統隔間辦公室中的客戶服務座席，還涉及執行銷售、物流、設計、技術支持和維護功能的其他部門的員工，而這些員工可能位於世界任何地方。我們認為適用於多種業務場景的遠程座席解決方案存在巨大的市場機會。隨著我們遠程座席解決方案的不斷普及，我們預期我們的系統將需要容納更多的併發用戶活動及支持更廣泛的終端設備。
- 與傳統的聯絡中心解決方案相比，我們的遠程座席解決方案為更大的用戶群服務。就全國連鎖藥店或汽車製造商等客戶而言，使用我們解決方案的座席包括全國各地數千家零售商店的員工。為滿足這一不斷增長的需求，我們計劃完善我們的軟件架構並進一步加強我們解決方案的擴展性。我們計劃於2024年底前支持超過二百萬次併發登錄。
- 我們預期遠程座席解決方案將在廣泛的終端設備上使用，包括使用不同操作系統(如安卓及iOS)的手機、平板及個人電腦。我們將繼續提高我們系統與不同終端設備、操作系統及主流手機以及平板品牌的兼容性。

未來計劃及[編纂]用途

(b) 我們將繼續改進我們的網絡架構，以滿足不斷上升的用戶活動。通過投資相關技術及升級我們的硬件設備，如數據中心交換器和SD-WAN邊緣設備，我們預期我們的網絡未來能夠應對10倍用戶的突發負載高峰。	我們計劃升級我們的SD-WAN技術以進一步簡化網絡設備的配置和管理，並增強連接我們的互聯網數據中心和第三方雲計算平台的WAN服務能力。我們計劃通過內部創新與第三方授權的結合到2023年升級至下一代SD-WAN技術。
	到2023年，我們將升級至下一代網絡設備（包括交換器及防火牆），以配合我們的業務擴張。
	我們將逐步擴展我們租賃的互聯網數據中心的數量和容量，從而第三方雲計算平台可與其他互聯網數據中心連接，以提升我們服務的能力和可靠性。
(c) 我們計劃增加我們的系統與多種編程語言的兼容性。我們相信，這將增加我們在使用不同內部編程語言的更廣泛客戶中的知名度。我們也計劃增加與微信生態系統（尤其是微信小程序）及其他大眾社交媒體應用程序的兼容性，以提升不同應用程序中的用戶體驗。 我們將逐步將現有API封裝至可兼容更多種編程語言的SDK。這將使我們的客戶能夠使用不同的編程語言並開發工具，更高效地將我們的API與其內部系統整合。具體而言，我們計劃到2023年6月實現或提高與移動設備主流編程語言的兼容性及到2024年實現或提高與台式設備主流編程語言的兼容性。	
(d) 我們VPC模式的客戶可選擇在不同雲環境中部署我們的解決方案。我們計劃加強我們解決方案對不同雲環境的兼容性。通過容器化，我們的關鍵功能模組將能更好的在雲環境中嵌入和部署，僅須小規模調整以用於不同的雲平台。於未來五年，我們將開展一項年度計劃，以提升與新雲環境的兼容性及現有雲環境的新功能。我們計劃到2022年實現與中國領先的雲計算平台的兼容性及到2023年實現與中國大部分雲計算平台的兼容性。	

未來計劃及[編纂]用途

(ii) 約[編纂]%或[編纂]港元，將在未來五年用作提升我們的AI能力並改進我們的AI賦能功能，其中包括智能座席協助、語音分析和知識庫。自動語音識別(ASR)和自然語言處理(NLP)技術是我們ContactBot解決方案和AI賦能功能的基礎。我們將繼續在ASR優化和NLP應用上投入資源並提升AI解決方案的準確性和相關性。我們計劃於未來五年動用[編纂]招聘約21名技術及研究專業人士。

實施計劃

(a) 我們計劃(1)在訓練ContactBot時增加語義計算模式的應用；(2)建立我們有關關鍵詞提取、話題分析、情感分析、多輪對話和知識圖譜的NLP能力；及(3)通過內部或與第三方合作開發提高我們的ASR和NLP性能和使用機器學習工具培訓特定行業專用模型。

我們擬通過繼續進行下列措施加強ASR能力：

- 建立及擴展我們的行業素材並繼續優化特定行業專用ASR模式；
- 開發進一步改善初步ASR轉錄結果的算法和模式；及
- 繼續優化偵查和糾正ASR轉錄錯誤的算法和模式。

我們擬通過繼續進行下列措施加強NLP能力：

- 優化關鍵詞及關鍵詞組抽取、話題分析及情感分析等NLP能力和模式；
- 繼續開發和優化支持人機多輪對話的技術和系統；及
- 開發通過圖表分析從客戶互動收集到的數據並將其非結構化會話數據可視化的系統。

未來計劃及[編纂]用途

(b) 我們將通過下列措施提升智能知識管理模塊：

- 我們計劃到2023年6月發佈一個靈活的知識管理系統，可進行知識分類和分級，並向擔任不同職務的人員授出不同級別的權限；
- 我們計劃到2024年推出一個人工座席和ContactBot共享的統一知識開發和管理系統；
- 我們計劃到2024年實現基於非結構化數據（即並未清晰界定或可搜索的數據）的知識抽取及編製索引；及
- 我們將繼續基於知識圖譜完善知識抽取和管理工具。

(c) 我們將通過繼續實施以下舉措升級智能座席輔助模塊：

- 到2022年優化我們提供的API和SDK，以支持將我們的智能座席輔助模塊融入客戶內部系統；
- 持續提升我們智能座席輔助系統，以支持實時對話分析。

(iii) 約[編纂]%或[編纂]港元，將在未來五年用作提升我們的實時視頻通信能力，推出並優化相關功能模組，並積極探索與5G網絡的整合。隨著移動通信和5G網絡的普及，我們預期5G視頻將會受到廣泛歡迎。為緊跟行業趨勢，我們將繼續投入並提升視頻處理能力。我們計劃於未來五年動用[編纂]招聘約17名技術及研究專業人士。

實施計劃

(a) 於2024年年底前，我們擬按5G無線通信標準建立支持高清語音(VoLTE)的功能，這將改善通話質量、音量及數據傳輸速度。通過開發5G的VoLTE互聯網網關，我們的用戶將能夠進行高清語音和視頻通話，而不會影響我們系統的網速。

(b) 我們計劃到2023年推出我們平台的視頻功能。我們將繼續進行以下舉措進一步加強我們的音視頻功能：(1)開發五大視頻功能，即一對一視頻通信、多方視頻會議、一對多音視頻廣播、協作工具（包括屏幕共享和即時消息、圖片和文件交換），以及媒體處理、音頻及屏幕錄製和回放功能；及(2)支持實時高清音視頻通信。

未來計劃及[編纂]用途

(iv) 約[編纂]%或[編纂]港元，將在未來五年投入基於企業微信(微信企業版)生態系統的產品創新。我們計劃提升我們與企業微信的集成，使我們的客戶能夠使用我們的智能報告和分析工具從企業微信的數據中得出可執行洞察。我們將專注於通過實時同步企業微信和我們的平台的數據在兩個平台間提供一致及無縫對接服務。我們認為這些改進將能夠適應更多的業務場景，並能幫助我們捕捉移動營銷不斷普及和其他商業趨勢帶來的機會。我們計劃於未來五年動用[編纂]招聘約17名技術及研究專業人士。

實施計劃

- (a) 我們將使用企業微信提供的開放式API強化我們的雲端平台與企業微信的整合。我們計劃到2023年將我們現有的關鍵功能模塊與企業微信集成。
- (b) 我們將繼續改善連接企業微信的sCRM(或社交CRM)。我們已經推出了sCRM平台，該平台連接我們的平台、企業微信、台式電腦和移動設備，計劃持續改善其功能。到2023年，我們還將開發支持最多15級授權的訪問控制系統，以滿足組織結構複雜的大型企業的需求。
- (c) 我們計劃於企業微信中建立由智能數據分析驅動的個性化推薦和預測功能。特別是：
- 我們將加強與文本及語音對話有關的大數據能力，以預測、分析客戶行為及座席行為。我們計劃到2023年推出該功能的初始版本。
 - 我們將根據大數據能力開發精準營銷工具，提供按客戶購買意向預測劃分的客戶排名。我們計劃到2024年推出該功能的初始版本。
- (d) 我們計劃於企業微信中強化智能座席輔助功能，該功能將使客戶能夠使用大數據及機器人流程自動化(RAP)技術設計智能化的、自動化的標準經營程序。我們計劃到2023年推出該功能的初始版本。

未來計劃及[編纂]用途

- 約[編纂]%或[編纂]港元將在未來五年用於進一步提升我們在客戶聯絡解決方案市場的品牌形象，擴大我們的直接銷售團隊，提高我們的銷售能力及加大我們的營銷力度，包括：

- (i) 約[編纂]%或[編纂]港元將在未來五年用於通過擴大我們的直接銷售團隊、提供更多培訓機會及升級我們的CRM系統，加強我們的銷售能力。我們計劃於未來五年動用[編纂]招聘約22名銷售人員。我們目前在北京、上海、南京、深圳和廣州設有五個區域銷售辦事處。我們計劃在眾多國內外領先公司已設立辦事處的成都、武漢、杭州及西安設立四個區域銷售辦事處。

我們也計劃提升銷售能力，為我們的海外擴張計劃作準備。越來越多中國企業進軍海外市場。我們預期同時支持其國內及海外業務的集成客戶聯絡解決方案的需求將高企。歐洲市場將成為我們海外擴張計劃的重點。我們也將考慮東南亞的業務機遇。我們計劃通過SaaS模式在海外提供解決方案。預期我們於海外市場提供的解決方案將與在中國提供的解決方案共用相同的架構和關鍵技術，並將進行定制化以迎合當地客戶的喜好和需求。

憑藉更具競爭力的銷售團隊，我們擬保持我們在科技、教育和保險領域的領先地位，並進軍例如銀行、汽車和消費品等具有大量市場機會但未被完全服務的領域。

- (ii) 約[編纂]%或[編纂]港元將在未來五年用於增加我們的網絡營銷開支。為創造更多優質的銷售機會，我們擬增加網絡營銷開支，投入到不同內容發佈及推廣渠道。具體而言，我們擬在我們的SEM策略中涵蓋更多主流搜索引擎，投資於主要視頻分享平台及社交媒體應用程序的針對性廣告，並增加我們與客戶聯絡行業達人的合作。

- 約[編纂]%或[編纂]港元將用作營運資金及一般企業用途。我們將使用餘下的[編纂]作為營運資金及一般企業用途，以支持我們的業務運營及增長。

倘[編纂]定於高於或低於估計[編纂]中位數的水平，上述[編纂]的分配將按比例進行調整。

未來計劃及[編纂]用途

倘我們的[編纂]高於或低於預期，我們將按比例增加或減少上述用途的[編纂]分配。

扣除[編纂]應付的[編纂]及估計相關費用後，我們估計[編纂]根據[編纂]出售[編纂]的[編纂]約為[編纂]港元（假設[編纂]為每股[編纂][編纂]港元，即指示性[編纂]的中位數）。我們不會收取根據[編纂]出售[編纂]的[編纂]。

倘[編纂]未即時用於上述用途，在有關法律及法規允許的情況下，我們計劃將[編纂]存入持牌銀行或認可金融機構作為短期活期存款。倘上述[編纂]擬定用途有任何變動或倘任何金額的[編纂]將用作一般企業用途，我們將作出適當公告。

倘[編纂]獲悉數行使，按[編纂]每股[編纂][編纂]港元（即[編纂]的中位數）計算並扣除我們應付的[編纂]，我們將就因悉數行使[編纂]而將予配發及發行的[編纂]股份取得額外[編纂]約[編纂]港元。所籌得的額外款項將按比例用於上述[編纂]用途。