



welyo

**budujemy
wartościowe
relacje**

witajcie w świecie

welyo



**welove
your
customer**

we you





welyo
budujemy
wartościowe
relacje

Misją Welyo jest wspieranie marek
w tworzeniu trwałych,
spersonalizowanych
i wartościowych relacji z ich
klientami.

Nasza technologia jest po to, by
mogły
to robić skuteczniej, efektywniej i
łatwiej.

| Przyszłość relacji zaczyna się tu!



Welyo to platforma contact center, która wspiera doświadczenia klientów i integruje wszystkie dane o nich. Pozwala na produktywną, efektywną i przyjemną współpracę marketingu, sprzedaży i obsługi klienta.

Welyo chce być wiodącym partnerem technologicznym w budowaniu wyjątkowych doświadczeń klientów – dziś w Polsce, jutro też za granicą.

Jako lider rynku oprogramowania contact center w Polsce, Welyo kształtuje przyszłość relacji między markami a ich klientami. Naszą wizją jest świat, w którym każda firma – niezależnie od skali – może zapewnić szybki, spójny i ludzki kontakt w każdym kanale, miejscu i czasie.

welyo

**Platforma
zbudowana z
sensem**

- **Ponad 15 lat doświadczenia** – w wspieraniu firmy w budowaniu relacji z klientami
- **Wielokanałowość** – integrujemy wszystkie kanały kontaktu w jednej platformie contact center
- **Personalizacja** – dostosowujemy interakcje do historii i preferencji klienta
- **Elastyczność** – oferujemy funkcjonalności dopasowane do specyfiki wielu branż
- **Doradztwo** – zapewniamy indywidualne wsparcie dostosowane do potrzeb i kontekstu firmy



Łączymy Twoją produktywność
z pozytywnymi doświadczeniami
Twojego klienta. Bo wiemy, że jedno
nie powinno wykluczać drugiego.

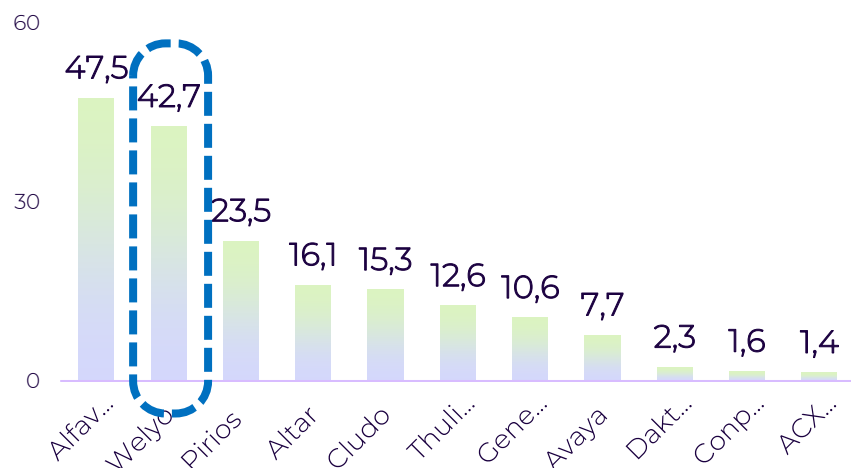
Technologia, która wspiera a nie
dominuje

#KLIENTOCENTRYCZNOŚĆ
#PARTNERSTWO
#SKUTECZNOŚĆ
#EFEKTYWNOŚĆ
#ZAANGAŻOWANIE
#INNOWACYJNOŚĆ

Welyo działa na rynku o dużym potencjale. Wciąż 65% potencjału rynku jest zupełnie niezaadresowane przez konkurentów, a do tego rynek stale się powiększa w tempie 15% rocznie.

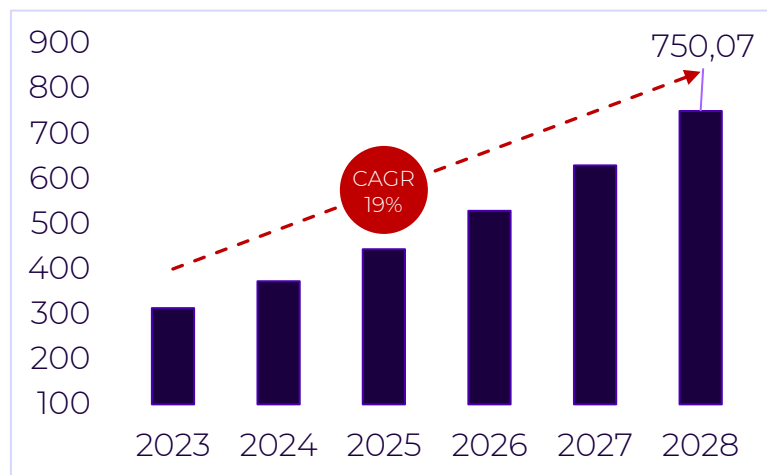
Roczny przychód w mln PLN (2023)

(bezpośrednia konkurencja działająca na rynku lokalnym)

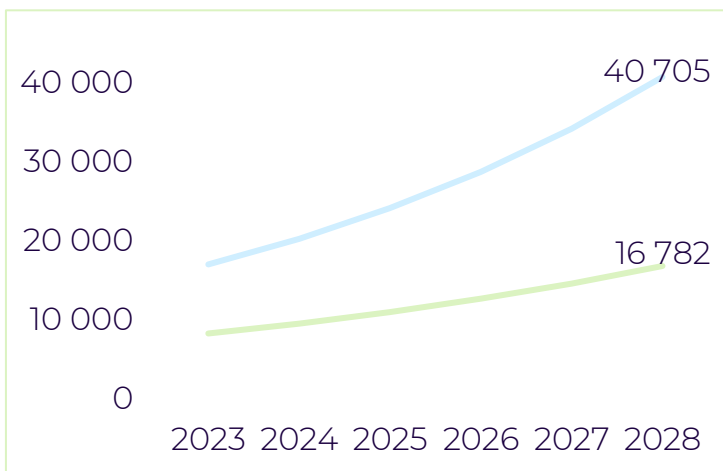


Szacowana wielkość rynku CCaaS w Polsce

(wartości w mln PLN, prognoza 2023-2028)



Scenariusze wzrostu rynku CCaaS globalnie oraz w Europie w mln PLN (2023-2028)



420

**Wielkość rynku
CCaaS w Polsce w
mln PLN**

180

**Łączne przychody
głównych graczy w
Polsce w mln PLN**

23,6%

**Udział Welyo na tle
konkurencji
bezpośredniej**

35,7%

**Saturacja rynku
CCaaS
w Polsce**

10%

**Saturacja rynku
CCaaS w Polsce
przez Welyo**

15%

**Roczne tempo
wzrostu rynku
CCaaS w Polsce**

Welyo rozumie, że przyszłość CCaaS kształtują nie tylko efektywność i technologia, lecz także samodzielność użytkowników, zaawansowana automatyzacja, kultura CX-first oraz rosnące znaczenie bezpieczeństwa i zaangażowania pracowników

GLOBALNE TRENDY RYNKOWE I POTRZEBY KLIENTÓW

PRZEJŚCIE Z COST CENTER NA VALUE CENTER

Firmy przekształcają centra kontaktowe z jednostek kosztowych w strategiczne źródła wartości, wykorzystując dane i AI do zwiększenia lojalności klientów i generowania przychodów. Efektywność -> Rozwiązywalność -> CX -> Wzrost

DIGITAL-FIRST OMNICHANNELOWOŚĆ

Klienci korzystają średnio z 8 kanałów kontaktu i oczekują spójnej, bezproblemowej obsługi. Połączenia głosowe przestają być kanałem pierwszego wyboru – klienci najpierw próbują rozwiązać problem przez czat, e-mail czy social media.

SAMOOBSŁUGA

73% klientów chce samodzielnie rozwiązywać problemy związane z produktem lub usługą. Chatboty i voiceboty mogą obsługiwać najczęstsze pytania i problemy bez udziału agenta.

AUTOMATYZACJA GŁOSU I PRZETWARZANIE MOWY

Wykorzystanie technologii rozpoznawania mowy i voicebotów pozwala na automatyzację obsługi połączeń głosowych, co skraca czas oczekiwania i poprawia doświadczenia klientów. (50% gen Z wybiera wiadomości głosowe zamiast pisanie.)

KULTURA ZORIENTOWANA NA DOŚWIADCZENIE KLIENTA: CX-FIRST

Organizacje czynią doświadczenie klienta kluczowym wskaźnikiem sukcesu centrów kontaktowych. 56% liderów CX twierdzi, że detekcja emocji w czasie rzeczywistym będzie przełomowa dla obsługi klienta.

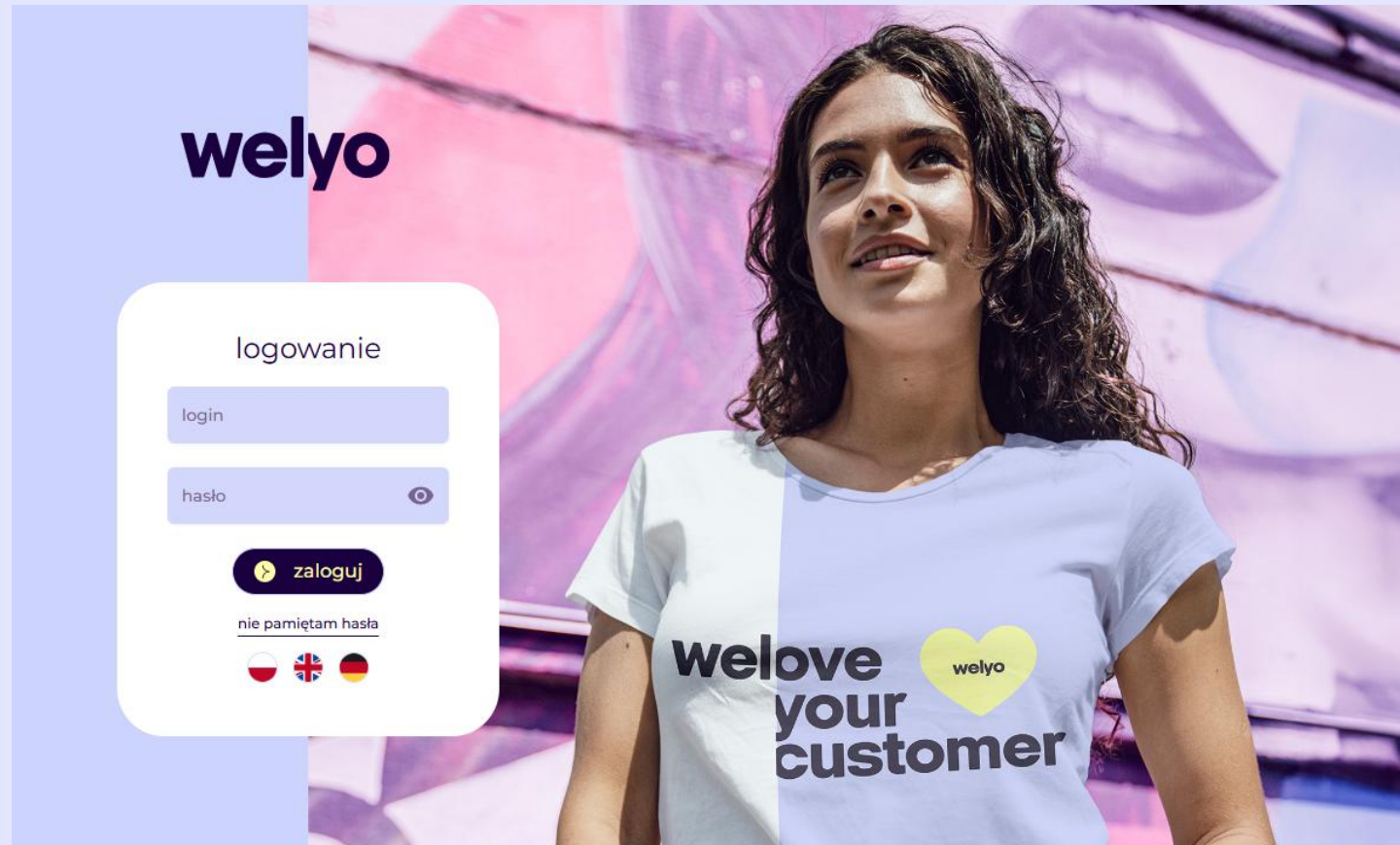
DOŚWIADCZENIE I ZAANGAŻOWANIE PRACOWNIKÓW

Doświadczenie agenta i supervisorów jest uznawane za równie ważne jak doświadczenie klienta. Firmy inwestują w lepsze szkolenia, narzędzia i warunki pracy, aby zmniejszyć rotację pracowników. (38% wskaźnik rotacji agentów obsługi klienta)

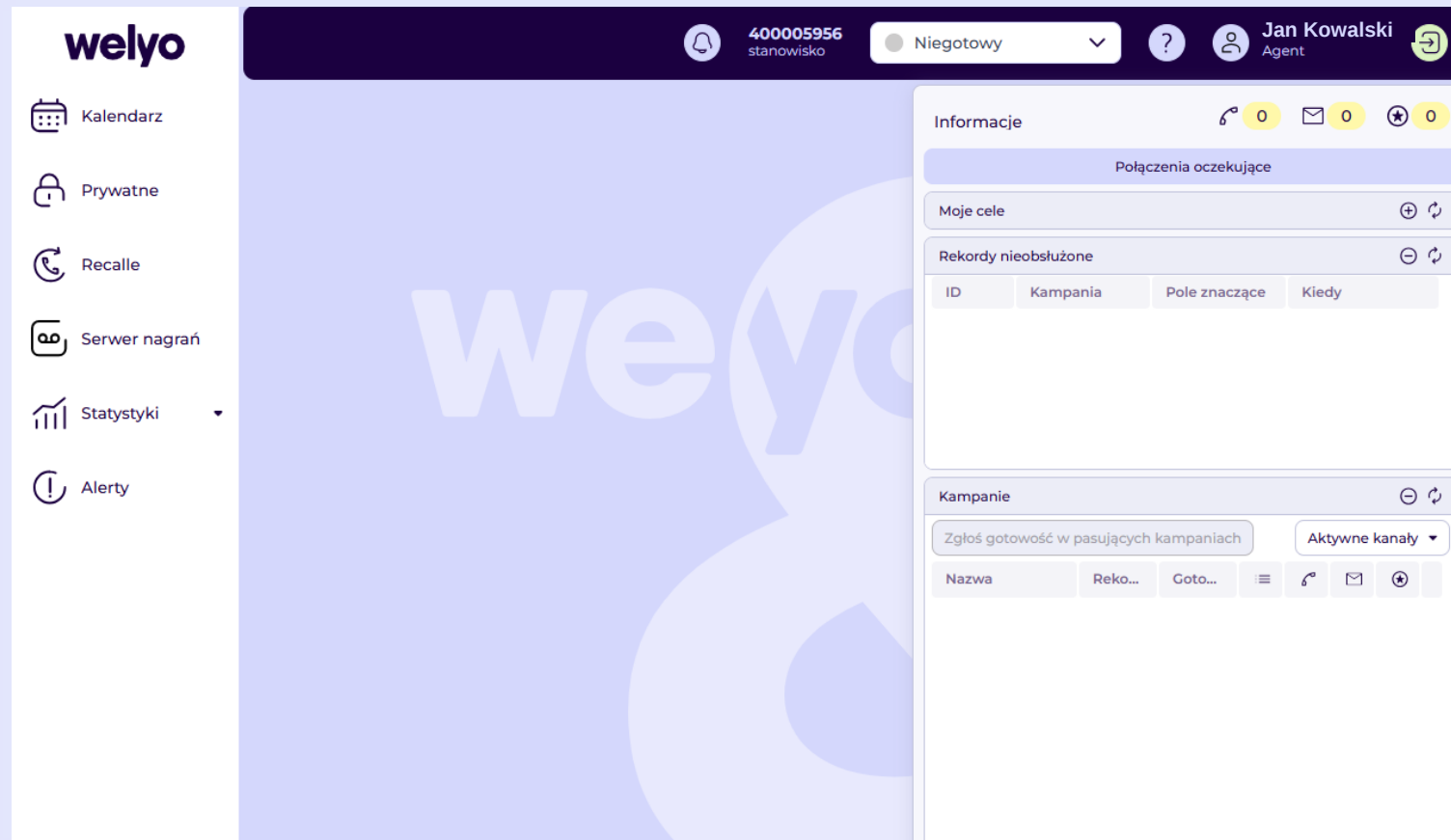
REWOLUCJA CHMUROWA I JEJ BEZPIECZEŃSTWO

Telekomunikacja dominuje w wykorzystaniu prywatnej chmury. Równolegle rośnie znaczenie bezpieczeństwa danych w chmurze z powodu złożonych regulacji i cyberzagrożeń

Kompleksowość, adresująca szerokie potrzeby, jest jednym z głównych atrybutów platformy wskazywanych przez klientów Welyo. Stale dostarczamy nowe funkcje, a teraz wprowadzamy także nowy interfejs – dla jeszcze lepszego doświadczenia klientów.



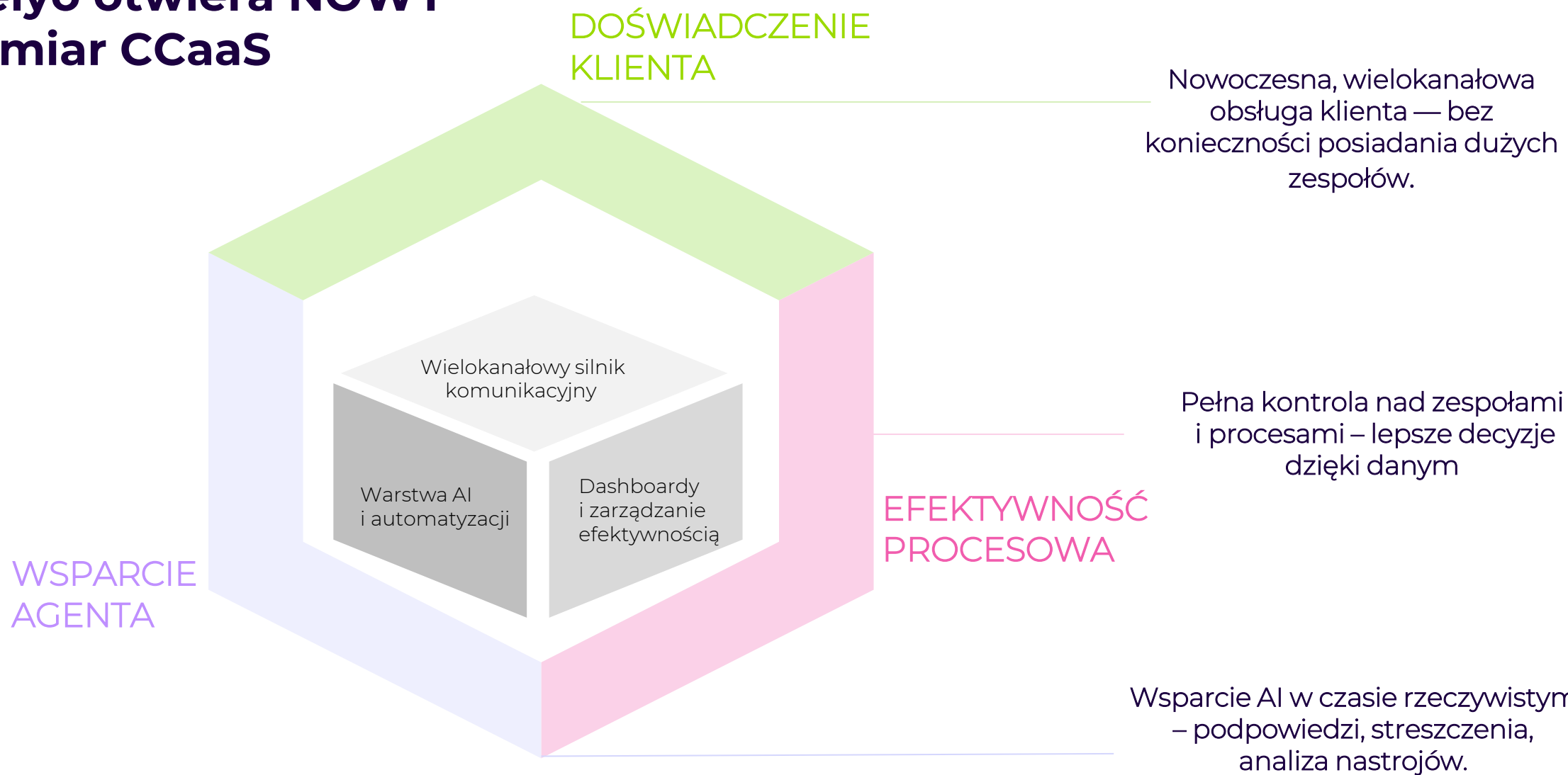
Kompleksowość, adresująca szerokie potrzeby, jest jednym z głównych atrybutów platformy wskazywanych przez klientów Welyo. Stale dostarczamy nowe funkcje, a teraz wprowadzamy także nowy interfejs – dla jeszcze lepszego doświadczenia klientów.



Kompleksowość, adresująca szerokie potrzeby, jest jednym z głównych atrybutów platformy wskazywanych przez klientów Welyo. Stale dostarczamy nowe funkcje, a teraz wprowadzamy także nowy interfejs – dla jeszcze lepszego doświadczenia klientów.

The screenshot displays the Welyo software interface. On the left is a sidebar with navigation icons and labels: Site Call, Kalendarz, Personel, Kampanie, Raportowanie, Server nagrań, and Administracja. The main content area is titled 'Kalendarz' and shows a calendar for '05 - 11 Maj 2025'. The calendar grid has columns for days of the week (Pon. 5, Wt. 6, Śr. 7, Czw. 8, Pt. 9, Sob. 10, Niedz. 11) and rows for time slots from 06:00 to 16:00. A sidebar on the left of the calendar contains 'Twoje kalendarze' with a checked box, 'Kalendarze użytkowników' with a search bar, and a checkbox 'Oznacz wszystkie'. The top of the interface shows the Welyo logo, user information (Jan Kowalski, Administrator), and a status bar (stanowisko, Niegotowy).

Platforma Contact Center Welyo otwiera NOWY wymiar CCaaS



Trzy wiodące potrzeby wysuwają się na pierwszy plan wśród klientów poszukujących rozwiązań CXaaS. Welyo chce adresować je wszystkie, by wspierać klientów w tworzeniu lepszych doświadczeń, osiągnięciu wyższej efektywności i pełnej kontroli nad każdym punktem kontaktu.

1

#CX

Doświadczenie klienta końcowego

1. **#Wielokanałowość**
#digital-first communication – nowe cyfrowe kanały komunikacji
2. **#SmartCX** – pełna kontrola nad komunikacją i kontaktem z klientem - od marketingu, przez sprzedaż, po obsługę. Lepsza, spersonalizowana obsługa na każdym etapie relacji.
3. **#CustomerFirst** – hiperpersonalizacja, która robi różnicę
4. **#AlonDuty** – wirtualni asystenci, zasilani AI, gotowi do pomocy 24/7
5. **#ProactiveEngagement** – zaangażowanie klientów napędzane AI

2

#EmployeeValue

Wsparcie agenta

1. **#AgentCoPilot** – wsparcie agenta na każdym etapie rozmowy
2. **#AI knowledgebase** – wiedza, która myśli za Ciebie. zawsze aktualne i trafne odpowiedzi i podpowiedzi, bez tracenia czasu na przeszukiwanie materiałów.
3. **#RealTimeResolution** – AI, która słucha, tłumaczy i podsumowuje, tak aby móc skupić się na tym co najważniejsze – rozwiązaniu sprawy.
4. **#CustomerIntelligence** – klient na wyciągnięcie ręki by agent w jednym miejscu miał wszystko co potrzebne na temat klienta

3

#EnterpriseValue

Efektywność procesowa

1. **#AIOptimizedTeams** – pełna i przejrzysta zaawansowana analityka procesów i zespołów.
2. **#QualityFirst** – wgląd w jakość obsługi i jej doskonalenie z pomocą AI.
3. **#VoiceOfCustomer** – nagrania rozmów, ankiety, analiza sentymentu i baza wiedzy zasilana w czasie rzeczywistym
4. **#AgileWorkforce** – agent tam, gdzie klient potrzebuje go najbardziej.
5. **#SzybkiStart** – sprawne włączanie agentów w proces

Strategia produktowa Welyo ma na celu dostarczenie innowacyjnych narzędzi i usług, które wspierają organizację w budowaniu trwałych relacji z klientami

Nasza strategia produktowa koncentruje się na dostarczaniu innowacyjnych narzędzi i technologii, oferując szeroki zakres zaawansowanych funkcji i produktów w ekosystemie komplementarnych rozwiązań.



Obsługa klienta

Rozwiązanie spraw od ręki w jednym miejscu



Wsparcie techniczne

Automatyzacja wsparcia, skrócenie czasu reakcji.



Wzrost sprzedaży

Każdy lead ma znaczenie, skuteczniejsze kampanie i szybsze zamykanie transakcji.



Customer experience

Personalizacja, pełna historia kontaktów i spójna komunikacja.



Automatyzacja AI

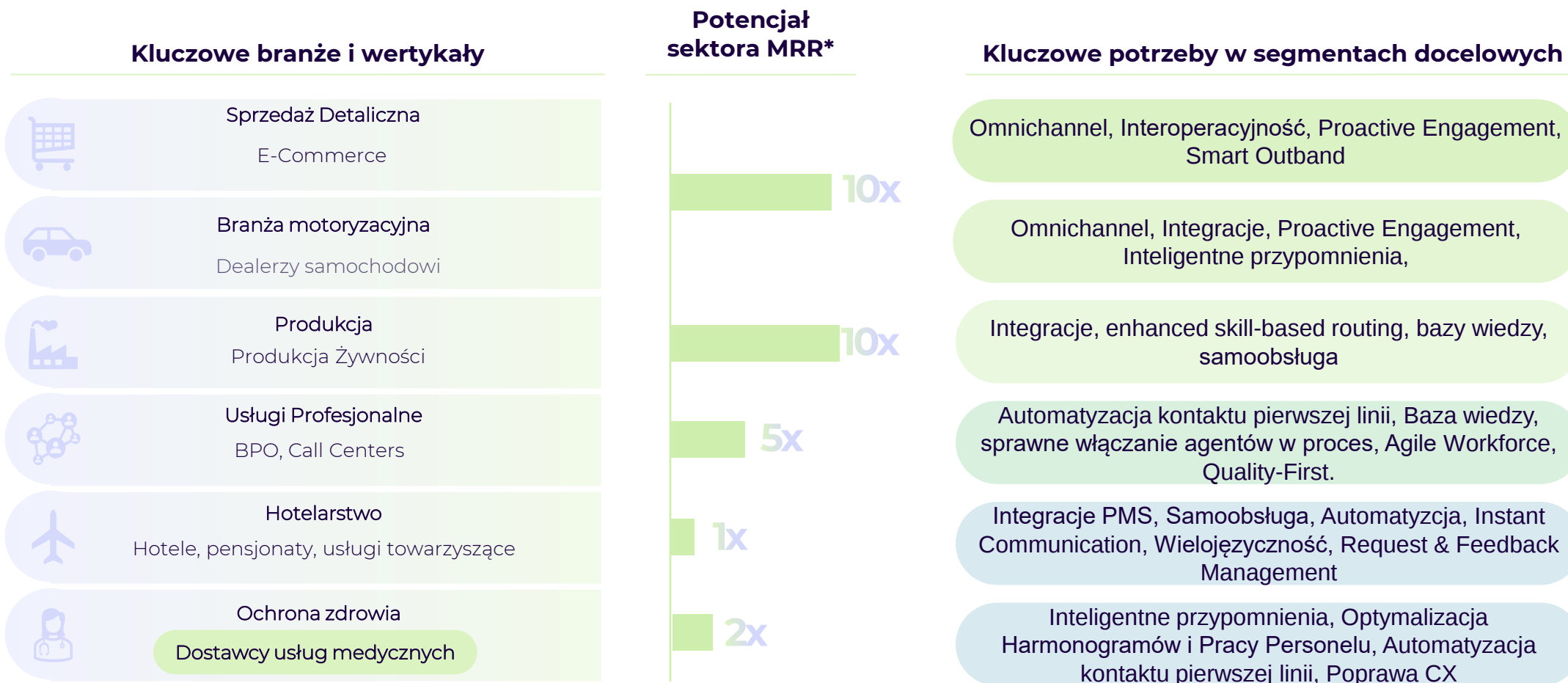
Obsługa 24/7 bez zwiększenia kosztów, zwiększenie efektywności poprzez użycie chatbotów, voicebotów i inteligentnego IVR



Analizy i raportowanie

Podejmowanie decyzji w czasie rzeczywistym, mierzenie KPI, optymalizacja procesów.

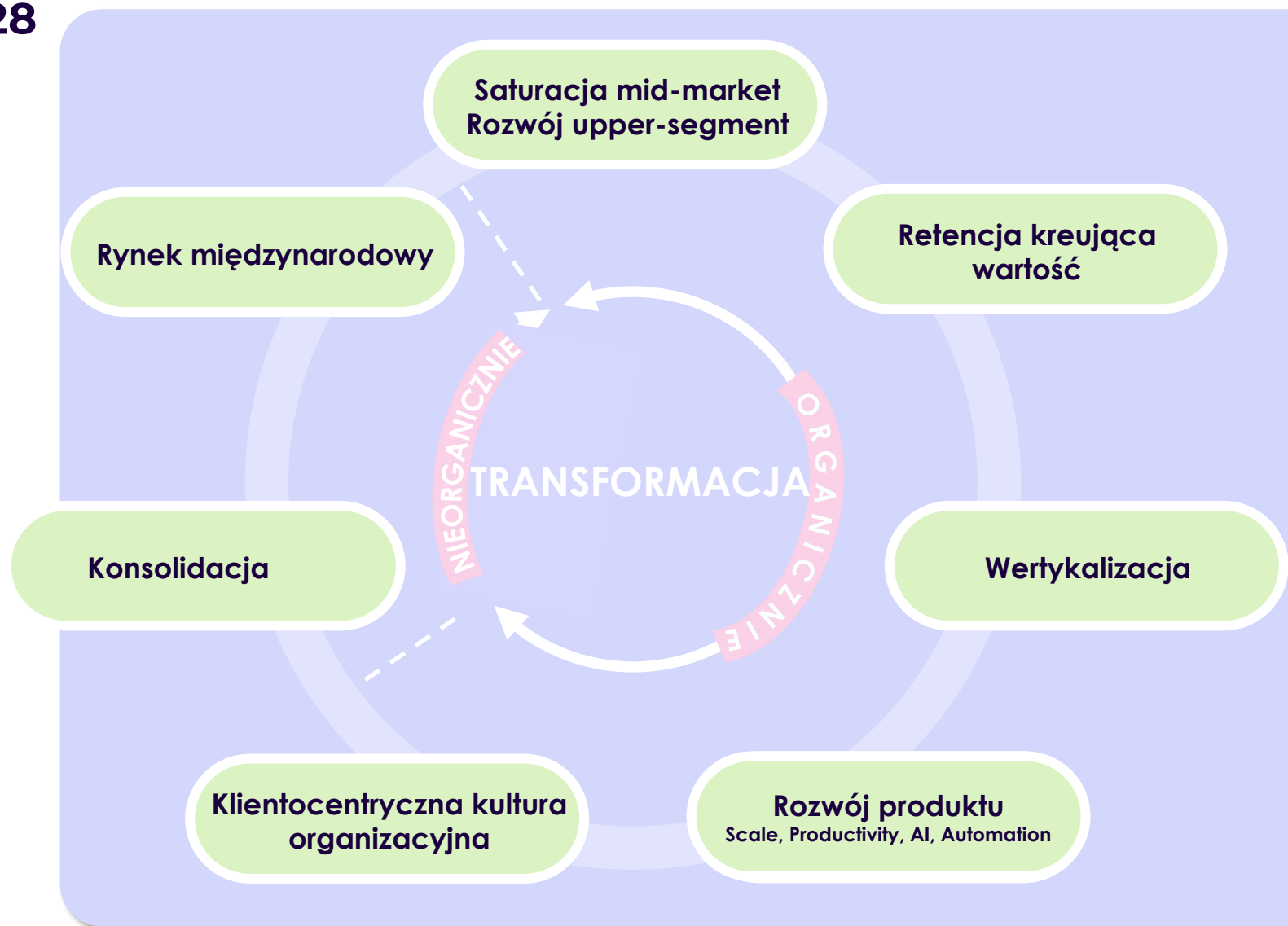
Welyo koncentruje się na sześciu strategicznych wertykałach – to wynik doświadczenia naszego zespołu oraz analizy rynków, które dziś aktywnie szukają optymalizacji i wzmocnienia pozycji dzięki rozwiązaniom CCaaS



Kierunki strategiczne przyjęte przez Welyo na lata 2025 - 2028

Zbudowane wokół:

- 1) Innowacji produktowych, by wyróżniać się na rynku
- 2) Rozwoju silnika komercyjnego, by sprzedawać więcej
- 3) Ekspansji rynkowej, by poszerzać bazę potencjalnych klientów





welyo

The logo features the word "welyo" in a bold, dark blue, lowercase sans-serif font. The letters "we" are positioned on a light blue vertical background, while "lyo" is on a white background. A large, light yellow heart shape is partially visible behind the text, extending from the white background area.

**budujemy
wartościowe
relacje**