

Specyfikacja Usługi Welyo

§ 1 Postanowienia wstępne

1. Niniejsza Specyfikacja określa zakres i warunki świadczenia przez Dostawcę na rzecz Usługobiorcy Usługi Welyo.
2. Funkcjonalności Usługi Welyo zostały opisane w Opisie funkcjonalności Welyo.

§ 2 Definicje

1. Następujące terminy mają następujące znaczenie:
 - 1) **Opis funkcjonalności Welyo** – dokument opisujący oferowane Pakiety, funkcje, moduły i usługi dodatkowe, stanowiący załącznik nr 1 do Specyfikacji;
 - 2) **Licencja** – dostęp do Usługi Welyo dla Użytkownika;
 - 3) **Użytkownik** – imienne konto dostępowe do Platformy Welyo w postaci loginu o określonych Uprawnieniach;
 - 4) **Uprawnienia** – jest to zestaw funkcji dostępnych dla Użytkownika w zależności od rodzaju Użytkownika (Administrator, Nadzorca, Agent);
 - 5) **Administrator** – Uprawnienia polegające na dostępie do wszystkich funkcji Usługi Welyo;
 - 6) **Awaria** – nieprawidłowość w funkcjonowaniu Usługi Welyo, polegająca w szczególności na niedostępności Usługi Welyo lub jej części albo na funkcjonowaniu Usługi Welyo w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem;
 - 7) **Dostępność** – procent czasu w ciągu okresu rozliczeniowego (bez uwzględnienia Wykluczeń dostępności), w którym wszystkie Funkcje krytyczne Usługi Welyo są dostępne. Jest ona obliczana następująco: $\text{Dostępność} = [(A-B)-C]/(A-C) \times 100\%$; gdzie A = całkowity czas w okresie rozliczeniowym, B = czas w okresie rozliczeniowym, w którym Funkcje krytyczne są niedostępne w wyniku Awarii, C – czas Wykluczeń dostępności w okresie rozliczeniowym; przy czym ustalając czas w okresie rozliczeniowym bierze się pod uwagę wyłącznie czas w czasie obsługi serwisowej dla danego poziomu SLA;
 - 8) **Wykluczenie dostępności** – jest to planowany czas poświęcany na planowane prace utrzymaniowe Usługi Welyo, w tym aktualizacje funkcji, o którym Usługobiorca jest informowany z wyprzedzeniem wskazanym w Regulaminie;
 - 9) **Funkcje krytyczne** – są to funkcje biznesowe niezbędne do wykonywania interakcji w czasie rzeczywistym między Usługobiorcą a jego klientami. Należą do nich: wykonywanie połączeń wychodzących, odbieranie połączeń przychodzących, obsługa połączenia przychodzącego w IVR, logowanie do Platformy Welyo, zgłaszanie gotowości do przyjęcia interakcji, kolejkovanie połączeń i czatów, kierowanie połączeń i czatów przychodzących do Użytkowników;
 - 10) **Czas Reakcji** – okres pomiędzy zgłoszeniem Awarii przez Usługobiorcę a odpowiedzią Dostawcy informującej o przyjęciu zgłoszenia i kwalifikacji Awarii zgodnie z odpowiednim priorytetem;
 - 11) **Czas Naprawy** – okres, w którym Dostawca doprowadzi do usunięcia Awarii, liczony od momentu poinformowania Usługobiorcy o kwalifikacji Awarii zgodnie z odpowiednim priorytetem.
 - 12) **Pakiet** – określony w Opisie funkcjonalności Welyo zestaw funkcji, modułów i usług dodatkowych Usługi Welyo możliwy do wyboru przez Usługobiorcę.
2. Określenia stosowane w Specyfikacji, a niezdefiniowane w niej, mają znaczenia nadane im w Umowie lub Regulaminie.

§ 3 Zakres Usługi Welyo

1. Szczegółowy zakres Usługi Welyo udostępnianej przez Dostawcę Usługobiorcy wynika z zamówionego przez Usługobiorcę Pakietu oraz usług dodatkowych wskazanych w Zamówieniu dotyczącym Usługi Welyo.
2. Zawartość Pakietów określona jest w Opisie funkcjonalności Welyo stanowiącym załącznik nr 1 do Specyfikacji.
3. W przypadku korzystania przez Usługobiorcę z Usługi Welyo na różnych domenach, postanowienia Specyfikacji stosuje się do każdego Zamówienia Usługi Welyo odrębnie.

§ 4 Procedura włączenia Usługi Welyo

1. Dostawca rozpoczyna świadczenie Usługi Welyo w Dniu Uruchomienia określonym w Zamówieniu.
2. Strony mogą uzgodnić przesunięcie Dnia Uruchomienia na datę wcześniejszą lub późniejszą niż Dzień Uruchomienia wskazany w Zamówieniu (jednak nie późniejszą niż 14 dni od uzgodnionego Dnia Uruchomienia). Uzgodnienia te mogą być dokonane drogą mailową z wykorzystaniem adresów e-mail wskazanych w Zamówieniu. Przesunięcie Dnia Uruchomienia na termin późniejszy niż 14 dni wymaga aktualizacji Zamówienia na zasadach opisanych w Regulaminie. W przypadku braku porozumienia Stron w postaci aktualizacji Zamówienia pomimo złożenia przez Usługobiorcę wniosku o przesunięcie Dnia Uruchomienia na termin późniejszy niż 14 dni, Dostawca rozpoczyna świadczenie Usługi Welyo najpóźniej w terminie 14 dni od uzgodnionego Dnia Uruchomienia.
3. W przypadku aktualizacji Zamówienia polegającej na dodaniu kolejnych Pakietów Usługi Welyo, stosuje się postanowienia ust. 1 i 2 powyżej.
4. Dostawca potwierdza drogą mailową Usługobiorcy Dzień Uruchomienia Usługi Welyo.
5. Po zawarciu Zamówienia obejmującego pierwsze uruchomienie Usługi Welyo Dostawca przystępuje do niezbędnych prac przygotowawczych w celu udostępnienia Platformy Welyo Usługobiorcy, w szczególności tworzy konto Administratora.
6. W przypadku pierwszego uruchomienia Usługi Welyo, w Dniu Uruchomienia Usługi Welyo Dostawca przekazuje Usługobiorcy dane dostępowe Administratora do Welyo, przysyłając na adres e-mail Administratora (będący jednocześnie loginem) link aktywacyjny. Administrator ustawia hasło dostępowe do konta po wejściu w link aktywacyjny.
7. Pozostałe konta Użytkowników tworzone są przez Administratora przypisującego im określone Uprawnienia, chyba że Strony ustalą inaczej.

§ 5 Zasady świadczenia Usługi Welyo

1. Login do konta tworzony jest według schematu: [nazwa użytkownika]@domena-usługobiorcy.

2. Usługobiorca może utworzyć dowolną liczbę Użytkowników o dowolnych Uprawnieniach. Jednoczesne korzystanie z Platformy Welyo możliwe jest przez taką liczbę Użytkowników, która odpowiada liczbie Licencji wskazanej w Zamówieniu.
3. Jeden Użytkownik może być zalogowany jednocześnie wyłącznie na jednym stanowisku komputerowym.
4. Usługobiorca we własnym zakresie przekazuje dane dostępne Użytkowników do Platformy Welyo upoważnionym przez siebie osobom.
5. Usługobiorca odpowiedzialny jest za właściwe zabezpieczenie danych dostępowych Użytkowników do Platformy Welyo. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za wejście przez osoby nieupoważnione w posiadanie danych dostępowych Użytkowników do Platformy Welyo.
6. Dostawca zastrzega sobie prawo rozwijania i aktualizowania Platformy Welyo, w celu udoskonalania i optymalizacji jakości świadczonej Usługi Welyo, w szczególności przez dodawanie nowych nieodpłatnych lub odpłatnych funkcjonalności obok wskazanych w Opisie funkcjonalności Welyo. Dostawca będzie informował o aktualizacjach i zmianach Welyo poprzez komunikat przekazany Usługobiorcy w ramach Platformy Welyo. Aktualizacje i rozwijanie Platformy Welyo nie zobowiązują Usługobiorcy do zakupu nowych funkcjonalności, a Usługobiorca ma zapewnione prawo korzystania z dotychczasowych funkcjonalności.

§ 6 Odpowiedzialność Dostawcy

1. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, wszelka odpowiedzialność Dostawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań dotyczących Usługi Welyo ograniczona jest do kwoty stanowiącej równowartość 12-miesięcznych należności z tytułu opłat abonamentowych z tytułu Usługi Welyo wskazanych w Zamówieniu według stanu na dzień zdarzenia skutkującego szkodą Usługobiorcy.
2. Dostawca odpowiada za dostępność Usługi Welyo na zasadach określonych w SLA zawartej w Specyfikacji.
3. Maksymalna wysokość kar umownych wynikających z SLA w skali miesiąca nie może przekroczyć równowartości 1-miesięcznej należności z tytułu opłat abonamentowych za świadczenie Usługi Welyo według stanu na dany miesiąc.
4. Kary umowne, o których mowa w ust. 3 powyżej, będą rozliczane po upływie każdego okresu rozliczeniowego. Dostawca informuje o kwocie kar umownych należnych w danym miesiącu kalendarzowym.

§ 7 SLA

1. Usługobiorcy przysługuje standard jakości ochrony wynikającej z SLA zgodnie z wybranym i określonym w Zamówieniu poziomem ochrony (Standard, Progres, Progres+, Premium).
2. Dostawca gwarantuje następującą Dostępność, zależnie od wybranego poziomu ochrony:
 - 1) SLA Standard – Dostępność 99%
 - 2) SLA Progres, SLA Progres+ - Dostępność 99,5%
 - 3) SLA Premium – Dostępność 99,9%
3. Jeżeli Dostępność spadnie poniżej progów podanych w tabeli poniżej w dowolnym okresie rozliczeniowym, wówczas Usługobiorca będzie upoważniony do otrzymania określonego kredytu. Kredyt to procent, o który może zostać pomniejszona opłata abonamentowa Usługobiorcy dotycząca Usługi Welyo za jeden okres rozliczeniowy.

	SLA Standard	SLA Progres, Progres+	SLA Premium
5% kredytu	Dostępność poniżej 99%	Dostępność poniżej 99,5%	Dostępność poniżej 99,9%
10% kredytu	Dostępność poniżej 98%	Dostępność poniżej 99%	Dostępność poniżej 99,5%
15% kredytu	Dostępność poniżej 97%	Dostępność poniżej 98%	Dostępność poniżej 99%

4. Uprawnionym do otrzymania kredytu jest Usługobiorca, który w danym okresie rozliczeniowym dokonał zgłoszenia Awarii skutkującej spadkiem Dostępności poniżej jednego z powyższych progów (właściwego dla obowiązującego u tego Usługobiorcy poziomu SLA), a następnie w terminie do 30 dni od końca tego okresu rozliczeniowego wniósł o przyznanie kredytu. Jeżeli Dostawca w procesie obsługi wniosku o przyznanie kredytu potwierdzi wystąpienie wskazanego spadku Dostępności, wówczas odpowiedni kredyt zostanie przyznany Usługobiorcy na fakturze za kolejny okres rozliczeniowy.
5. Dostawca świadczy obsługę serwisową w poszczególnych standardach jakości ochrony w następujących godzinach:
 - 1) Standard „10hx5dni” – obsługa serwisowa świadczona jest w Dni Robocze w godzinach od 8.00 do 18.00;
 - 2) Progres „16hx5dni” – obsługa serwisowa świadczona jest w Dni Robocze w godzinach od 6.00 do 22.00;
 - 3) Progres+ „16hx7dni” – obsługa serwisowa świadczona jest przez 7 dni w tygodniu w godzinach od 6.00 do 22.00, z wyłączeniem dni świątecznych w Polsce;
 - 4) Premium „24hx7dni” – obsługa serwisowa świadczona jest przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.
6. W czasie obsługi serwisowej Dostawca przyjmuje zgłoszenia Awarii. Czas Reakcji i Czas Naprawy liczone są w czasie obsługi serwisowej.
7. Poniżej zebrano Czas Reakcji i Czas Naprawy w poszczególnych standardach jakości ochrony:
 - 1) Premium:
 - a) Critical: Czas Reakcji: 0,5h; Czas Naprawy: 2h;
 - b) High: Czas Reakcji: 2h; Czas Naprawy: 8h;
 - c) Medium: Czas Reakcji: 4h; Czas Naprawy: 3DR;
 - d) Low: Czas Reakcji: 8h; Czas Naprawy: 7DR
 - 2) Progres+, Progres:
 - a) Critical: Czas Reakcji: 1h; Czas Naprawy: 5h;
 - b) High: Czas Reakcji: 4h; Czas Naprawy: NDR;
 - c) Medium: Czas Reakcji: 6h; Czas Naprawy: 7DR;
 - d) Low: Czas Reakcji: 8h; Czas Naprawy: 14DR
 - 3) Standard:
 - a) Critical: Czas Reakcji: 4h; Czas Naprawy: NDR;
 - b) High: Czas Reakcji: 8h; Czas Naprawy: 7DR;

c) Medium: Czas Reakcji: NDR; Czas Naprawy: 14DR;

d) Low: Czas Reakcji: NDR; Czas Naprawy: 21DR

gdzie:

- DR – oznacza Dzień Roboczy
- NDR – oznacza następny Dzień Roboczy

8. Kary umowne płacone przez Dostawcę na rzecz Usługobiorcy w razie przekroczenia Czasu Naprawy:

- 1) Premium: 1,5% sumy miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę Welyo, której dotyczy Awaria, w okresie rozliczeniowym – za każdą pełną godzinę przekroczenia Czasu Naprawy;
- 2) Progres, Progres+: 1% sumy miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę Welyo, której dotyczy Awaria, w okresie rozliczeniowym – za każdą pełną godzinę przekroczenia Czasu Naprawy;
- 3) Standard: 1/30 sumy miesięcznych opłat abonamentowych za Usługę Welyo, której dotyczy Awaria, w okresie rozliczeniowym – za każdy pełny dzień przekroczenia Czasu Naprawy.

9. Kary umowne naliczane są wyłącznie za niedostępność Usługi Welyo występującą w czasie obsługi serwisowej, zgodnie z przysługującym Usługobiorcy standardem jakości ochrony.

§ 8 Awarie

1. Do zgłaszania Awarii uprawniony jest Usługobiorca, jak i każdy Użytkownik korzystający z Platformy Welyo.

2. Kwalifikacja Awarii następuje zgodnie z tabelą priorytetów:

Critical	High	Medium	Low
>60% użytkowników nie może się zalogować	Wszystkie raporty zawieszają się podczas generowania	Błędnie zliczana statystyka w Livemonitoring lub jej brak	Literówki w interfejsie
Nie działa kierowanie połączeń w wyniku awarii Welyo	Losowe komunikaty błędów u wszystkich użytkowników	Nie ma możliwości wygenerowania pojedynczego raportu	Źle wyświetlany interfejs użytkownika
Brak połączeń wychodzących i przychodzących w wyniku awarii Welyo	<60% użytkowników nie może się zalogować	Brak możliwości zmiany klasyfikatora	Wsparcie w konfiguracji
Brak wysyłki/odbioru SMS	Brak możliwości edycji kampanii lub kolejki	Brak kierowania niektórych połączeń	Brak widoczności obrazków
Brak wysyłki/odbioru maili	Brak możliwości ustawienia klasyfikatora	Nie mogą pobrać nagrania	Brak dostępu do serwera FTP
Brak możliwości zgłoszenia gotowości przez więcej niż 60% użytkowników	Brak możliwości uruchomienia integracji pomimo poprawnej jej konfiguracji	Brak możliwości zarządzania przerwami	Brak możliwości zmiany opisu kampanii
Nie łąduje się strona logowania (awaria boxa lub elementu sieci FTP)	Problemy ze zmianą statusu użytkownika	Brak możliwości resetu hasła	
Nie uruchamia się webphone u wszystkich użytkowników	Losowe wylogowania wszystkich użytkowników	System nie otwiera zewnętrznego URL	
	Brak możliwości podłączenia skrzynek mailowych		

	Brak tworzenia zgłoszeń z otrzymywanych wiadomości e-mail		
--	---	--	--

3. Awarie można zgłaszać pod numerem telefonu lub elektronicznie na adres e-mail:
 - 1) Infolinia: + 48 222 289 289 lub +48 222 309 309
 - 2) Infolinia poza godzinami pracy +48 222 289 011
 - 3) e-mail: bok@welyo.pl
4. W trybie opisanym w Regulaminie Dostawca upoważniony jest do zmiany numeru telefonu lub adresu e-mail, pod który należy zgłaszać Awarie.
5. Po otrzymaniu zgłoszenia Awarii Dostawca przystępuje do działań zmierzających do zakwalifikowania Awarii zgodnie z odpowiednim priorytetem i informuje Usługobiorcę drogą elektroniczną o przyjęciu zgłoszenia i dokonanej kwalifikacji. Dostawca dokonuje kwalifikacji Awarii w terminie określonym przez Czas Reakcji.
6. W razie konieczności uzyskania dodatkowych informacji, dostępu do danych lub sprzętu Usługobiorcy lub współdziałania Usługobiorcy w działaniach zmierzających do kwalifikacji Awarii zgodnie z odpowiednim priorytetem, Dostawca zwróci się do Usługobiorcy. Czas Reakcji wydłuża się o czas działań Usługobiorcy.
7. Po dokonaniu kwalifikacji Awarii zgodnie z odpowiednim priorytetem Dostawca przystępuje do usuwania Awarii w Czasie Naprawy.
8. W razie konieczności uzyskania dodatkowych informacji, dostępu do danych lub sprzętu Usługobiorcy lub współdziałania Usługobiorcy w działaniach zmierzających do usunięcia Awarii, Dostawca zwróci się do Usługobiorcy. Czas Naprawy wydłuża się o czas działań Usługobiorcy.
9. Usunięcie Awarii odbywa się w szczególności poprzez:
 - 1) przywrócenie Usługi Welyo do stanu sprzed wystąpienia Awarii;
 - 2) doprowadzenie Usługi Welyo do funkcjonowania w sposób zgodny z jej przeznaczeniem;
 - 3) w sytuacjach, w których jest to konieczne, odtworzenie danych oraz plików konfiguracyjnych z kopii bezpieczeństwa.
10. W razie ustalenia zaistnienia Awarii skutkującej sytuacją, w której przywrócenie stanu poprzedniego nie jest możliwe, Dostawca w Czasie Naprawy informuje Usługobiorcę o zaistniałej sytuacji i niemożliwości przywrócenia stanu poprzedniego. Za zgodą Usługobiorcy Dostawca przywróci stan systemu z najbliższej kopii bezpieczeństwa.
11. W przypadku ustalenia przez Dostawcę, że Awaria jest spowodowana czynnikami niezależnymi od Dostawcy, w szczególności czynnikami leżącymi po stronie Usługobiorcy lub podmiotów trzecich, za których Dostawca nie odpowiada, Dostawca informuje o tym Usługobiorcę i odstępuje od czynności serwisowych.
12. Jeżeli Usługobiorca dokonał zgłoszenia Awarii, zaś Awaria była spowodowana czynnikami, o których mowa w ust. 11 powyżej, Usługobiorca zobowiązany jest do zapłaty Dostawcy wynagrodzenia za czynności serwisowe w wysokości równej iloczynowi roboczogodzin i stawki za roboczogodzinę prac serwisowych, która wynosi 350 zł (słownie: trzysta pięćdziesiąt złotych) netto. Liczba roboczogodzin oraz należne z tego tytułu wynagrodzenie zostanie przekazane Usługobiorcy w postaci kosztorysu i dopiero po jego akceptacji Dostawca przystąpi do wykonania czynności serwisowych.

§ 9 Prawa do Platformy Welyo

1. Wszelkie prawa do Platformy Welyo przysługują Dostawcy.
2. Zakazane jest trwałe lub czasowe zwielokrotnianie Platformy Welyo, jak i wszelkich aplikacji w ramach Platformy Welyo, w całości lub w części, tłumaczenie, przystosowywanie, zmienianie układu lub dokonywanie w nich jakichkolwiek innych zmian, w tym w celu usunięcia błędów, a także rozpowszechnianie.
3. W sytuacji, w której do korzystania z danej funkcjonalności Platformy Welyo konieczne będzie zainstalowanie oprogramowania Dostawcy lub określonego komponentu oprogramowania Dostawcy na serwerze lub innym sprzęcie Usługobiorcy, Dostawca upoważnia Usługobiorcę w niezbędnym zakresie do zwielokrotniania oprogramowania lub jego komponentu wyłącznie w celu korzystania z Usługi Welyo zgodnie z Umową, Zamówieniem, Regulaminem i Specyfikacją. Upoważnienie udzielane jest na okres korzystania z danej funkcjonalności, z którą wiąże się konieczność instalacji.
4. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, że Platforma Welyo, wraz z modyfikacjami, aktualizacjami oraz wszelką dokumentacją, stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa Dostawcy.

§ 10 Wymagania sieciowe dla Usługi Welyo

1. Do poprawnego korzystania z Usługi Welyo przez Usługobiorcę wymagane jest łącze internetowe 256 kbps (symetrycznie) dla każdego Użytkownika, który ma prowadzić rozmowę z wykorzystaniem protokołu SIP oraz wykonywać operacje w panelu WWW. Usługobiorca jest wyłącznie odpowiedzialny za zapewnienie łącza internetowego o parametrach określonych w zdaniu poprzednim. W przypadku korzystania przez Usługobiorcę z łącza internetowego nieposiadającego właściwych parametrów Dostawca nie jest odpowiedzialny za jakość świadczoną Usługobiorcy Usługi Welyo, a Usługobiorca nie jest uprawniony do podnoszenia jakichkolwiek roszczeń związanych z jakością Usługi Welyo świadczoną przez Dostawcę.
2. W przypadku wykorzystania telefonów sprzętowych wymagana jest przepustowość na poziomie 192 kbps (symetrycznie).
3. Sieć lokalna musi zostać skonfigurowana w następujący sposób:
 - 1) Brak blokowania odpowiedzi w ramach sesji RELATED/ESTABLISHED jaką zainicjuje Użytkownik;
 - 2) Komunikacja od strony Dostawcy będzie odbywać się z adresów z puli: 91.236.57.0/24 lub 185.202.124.0/22
 - 3) Zakresy portów – SIP: 5060 oraz 8000 – 40000 UDP oraz standardowych portów do komunikacji w ramach protokołów HTTP (80 TCP) i HTTPS (443 TCP) oraz FTP (20 i 21 TCP).
 - 4) Jeśli jest ustawiany QoS w sieci Usługobiorcy, to powinien on priorytetyzować ruch UDP z i do podanych w punkcie 2 klas adresowych.
4. Za prawidłową konfigurację sieci LAN oraz brzegowego urządzenia trasującego (routera) odpowiada Usługobiorca.
5. Minimalne parametry łącza internetowego pomiędzy stacją roboczą, a Platformą Welyo powinny wynosić:

- 1) Opóźnienie pakietów: 50ms;
 - 2) Jiter: 50ms;
 - 3) Starty pakietów: max 0,05%.
6. Dostawca nie gwarantuje poprawnego działania Usługi Welyo przy wykorzystaniu Internetu mobilnego lub połączenia za pośrednictwem sieci Wi-Fi.

§ 11 Wymagania techniczne dla Usługi Welyo

1. Do poprawnego korzystania z Usługi Welyo przez Usługobiorcę wymagany jest komputer z systemem operacyjnym Windows, Mac OS i dostępem do Internetu o następujących parametrach technicznych:
 - 1) Wymagania minimalne:
 - a) jeżeli komputer wykorzystywany będzie jedynie do wykonywania połączeń VoIP: procesor dwurdzeniowy 2,0 GHz, pamięć 2 GB RAM. Konieczne jest również wyłączenie wszelkich aplikacji działających w tle. Wymagany jest wcześniejszy test karty dźwiękowej;
 - b) jeżeli komputer wykorzystywany będzie również do pracy z panelem WWW: procesor klasy Pentium i3, pamięć 4 GB RAM. Wymagany jest wcześniejszy test karty dźwiękowej.
 - 2) Wymagania zalecane:
 - a) Do swobodnej pracy z systemem zalecane są procesory klasy Pentium i5 lub wyższej oraz co najmniej 4 GB pamięci RAM.
2. Dostawca nie gwarantuje, że Usługa Welyo będzie działać sprawnie na komputerach:
 - 1) na których wykorzystywane są równolegle do pracy inne aplikacje (np. programy biurowe, systemy CRM, itp.) – w tym przypadku należy brać pod uwagę wymagania zalecane;
 - 2) nie posiadających włączonej i aktualnej ochrony antywirusowej.
3. W przypadku wykonywania połączeń VoIP za pośrednictwem komputera, każde stanowisko musi być wyposażone w zestawy słuchawkowe o parametrach:
 - 1) pasmo przenoszenia mikrofonu: 100-3400 Hz;
 - 2) czułość mikrofonu: - 38 dB (10 mV/Pa);
 - 3) całkowite zniekształcenia harmoniczne (THD) poniżej 1%;
 - 4) pasmo przenoszenia słuchawek: 200-8000 Hz.
4. W przypadku wykorzystywania zestawów słuchawkowych podłączanych za pomocą złączy miniJack, komputery muszą dodatkowo być wyposażone w kartę dźwiękową o następujących parametrach:
 - 1) częstotliwość próbkowania: 44 100 Hz;
 - 2) głębokość próbkowania: minimum 16 bit;
 - 3) pasmo przenoszenia: 20-20000 Hz;
 - 4) odstęp sygnału od szumu (SNR): minimum 96 db;
 - 5) całkowite zniekształcenia harmoniczne (THD) pon. 0,05%.

Większość zintegrowanych kart dźwiękowych nie spełnia wyżej wymienionych wymagań. W przypadku posiadania komputerów ze zintegrowanymi kartami dźwiękowymi, wymagane jest korzystanie ze słuchawek USB spełniających wskazane wyżej wymagania np. Plantronics C-220M.
5. Usługa Welyo jest dostosowana i testowana w przeglądarce Chrome w najnowszej wersji. Zalecane jest korzystanie z tej przeglądarki.
6. Do wykonywania połączeń wymagane są telefony sprzętowe wykorzystujące protokół SIP i obsługujące kodowanie głosu G.729 oraz G.711, np. Yealink T20P, bądź oprogramowanie (tzw. Klient protokołu SIP): Zoiper.

§ 12 Postanowienia końcowe

1. Specyfikacja obowiązuje od dnia 25.06.2025 r.

Pakiety Usługi Welyo

Zawartość Pakietów Usługi Welyo				
Nazwa funkcji	UC	Standard	Pro	Enterprise
Nagrywanie połączeń	X	X	X	X
IVR	X	X	X	X
Kolejkowanie połączeń	X	X	X	X
Statusy użytkowników	X	X	X	X
Aplikacja do obsługi nagrań	X	X	X	X
Klasyfikacja rozmów	X	X	X	X
Webphone	X	X	X	X
Karta kontaktu	X	X	X	X
Kierowanie połączeń telefonicznych	X	X	X	X
Kolejki przelewowe	X	X	X	X
Limitowanie adresów IP	X	X	X	X
miniCRM	X	X	X	X
API	X	X	X	X
Webhooks	X	X	X	X
SLA Standard	X	X	X	X
Utrzymanie relacji	-	X	X	X
Czarna lista	-	X	X	X
Ponowne kontakty	-	X	X	X
Progressive Dialer	-	X	X	X
Preview Dialer	-	X	X	X

HLR	-	X	X	X
Skrypter	-	X	X	X
SBR i PBR	-	X	X	X
Priorytetowanie	-	X	X	X
Podsluch i podpowiadanie	-	X	X	X
Alerty	-	X	X	X
Quality Assurance	-	X	X	X
Cele kampanii i cele agenta	-	X	X	X
Oddzwonienia automatyczne	-	X	X	X
Wallboard	-	X	X	X
Chat	-	P	X	X
Mail	-	P	X	X
SMS	-	P	X	X
Messenger	-	P	X	X
Formularze WWW	-	P	X	X
Kolejność wydzwaniania rekordów	-	-	X	X
Local Presence	-	-	X	X
Losowanie numerów do prezentacji	-	-	X	X
Przerwy	-	-	X	X
Omnichannel routing	-	-	X	X
Ticketing system	-	-	X	X
Kategoryzacja i priorytetyzacja zgłoszeń	-	-	X	X
Szablony odpowiedzi	-	-	X	X

Detekcja kolizji	-	-	X	X
Reguły wiadomości	-	-	X	X
Łączenie zgłoszeń	-	-	X	X
Grupy użytkowników	-	-	X	X
Komunikacja wewnętrzna	-	-	X	X
SMS Ticketing	-	-	X	X
Widget formularza zgłoszeniowego	-	-	X	X
Workflow	-	-	-	X
Ankiety satysfakcji dla kanału Mail	-	-	-	X
Widoki listy zgłoszeń	-	-	-	X
Makra	-	-	-	X
Reguły biznesowe - 5k wywołań	-	-	-	X
Skrypty zgłoszeń	-	-	-	X
Internacjonalizacja	-	-	-	X
Desk Progressive	-	-	-	X
Insight reporting	-	-	-	X
Zakresy widoczności zgłoszeń	-	-	-	X
Panel klienta	-	-	-	X
Licencja Baselinker Connector – płatne za funkcję	-	-	P	P
Licencja Integracje z Ecommerce - funkcja	-	-	P	P
Predictive Dialer + AMD - funkcja	-	P	P	P

Automatic Caller - funkcja	P	P	P	P
Dodatkowy kanał dla Automatic Caller – płatne za każdy dodatkowy kanał	P	P	P	P
Email & SMS automation – płatne za funkcję	P	P	P	P
Kalendarz	P	P	P	P
TTS* - płatne za zużycie	P	P	P	P
GSM Monitoring – płatne za licencję dla użytkownika	P	P	P	P
Webphone Mobile – płatne za licencję dla użytkownika	P	P	P	P
SIP Trunk BYOC – płatne za każdy kanał	P	P	P	P
Click2Dial for Salesforce - płatne za licencję dla użytkownika	P	P	P	P
Click2Dial for Dynamics 365 - płatne za licencję dla użytkownika	P	P	P	P
Click2Dial for Hubspot - płatne za licencję dla użytkownika	P	P	P	P
Click2Dial for Pipedrive - płatne za licencję dla użytkownika	P	P	P	P
Licencja Click2Dial for Livespace - płatne za licencję dla użytkownika	P	P	P	P
Licencja Click2Dial for DealerCRM - płatne za licencję dla użytkownika	P	P	P	P
Licencja Integracja z DOL Volvo – płatne za funkcję	P	P	P	P

VPN – płatne za funkcję	P	P	P	P
Baza raportowa - 3 msc retencji danych – płatne za funkcję	P	P	P	P
Dodatkowy miesiąc retencji danych w Bazie raportowej – płatne za funkcję	P	P	P	P
Private Box Mini – płatne za funkcję	P	P	P	P
Private Box Medium – płatne za funkcję	P	P	P	P
Private Box Max – płatne za funkcję	P	P	P	P
Numer SMS – płatne za numer	P	P	P	P
Przestrzeń dyskowa - dodatkowe 100GB – płatne za każde dodatkowe 100GB****	P	P	P	P
Reguły biznesowe – pakiet dodatkowych 5000 wywołań – płatne za każde dodatkowe 5000 wywołań**	P	P	P	P
Dodatkowe 10 kolejek	P	P	P	P
Dodatkowe 10 kont e-mail	P	P	P	P
PCS – dodatkowe 10000 ankiet**	P	P	P	P
Limity platformy				
Limit wywołań API na każdego użytkownika**	30 000	50 000	100 000	150 000
Limit rekordów**	150 000	300 000	500 000	800 000
Limit kolejek***	5	10	15	20

Limit kont e-mail***		5 (w przypadku dokupienia usługi Mail)	10	20
Przestrzeń dyskowa***	20GB	20GB	20GB	20GB

* opłata pobierana za każdy znak przekazany w treści jaka ma zostać przekształcona na głos

** po wykorzystaniu limitu Usługobiorca zostanie rozliczony za każdy obiekt wykraczający poza limit np. przekroczenie limitu o 100 rekordów spowoduje naliczenie opłaty za każdy rekord ponad dostępny limit, po stawce wskazanej w Zamówieniu

*** użytkownik nie może posiadać w systemie więcej obiektów niż wskazany limit; osiągnięcie limitu blokuje możliwość dodania kolejnego obiektu

**** limit przestrzeni dyskowej dotyczy wszystkich danych jakie mogą być przechowywane na Platformie Welyo, tj. nagrania połączeń, wiadomości e-mail, załączniki maili, wgrane pliki, zapowiedzi głosowe, transkrypcje rozmów; po wykorzystaniu dostępnej przestrzeni żaden z plików nie będzie mógł być zapisany na Platformie Welyo (w tym np. nagrania połączeń)

OPIS FUNKCJONALNOŚCI WELYO

Funkcjonalności Welyo	
Alerty	Definiowanie alertów, informujących użytkownika o zdarzeniach, które mają miejsce w trakcie pracy użytkowników i systemu.
Ankieta satysfakcji Chat	Ankieta po zakończeniu rozmowy chat, która zbierze informacje o jakości obsługi po zakończeniu konwersacji.
Ankiety satysfakcji dla kanału Mail	Funkcja umożliwiająca przygotowanie ankiet mających na celu ilościowe określenie satysfakcji osoby otrzymującej wiadomość, które następnie mogą zostać dodane do wiadomości e-mail wysyłanej z platformy. Użytkownik platformy może zdecydować jakie progi oceny pojawiają się w ankiecie, które wizualnie są prezentowane przez ilość gwiazdek. Ankietowana osoba zaznacza na ile gwiazdek ocenia temat, którego dotyczy ankieta.
API	Platforma udostępnia szereg metod API pozwalających na przygotowanie własnych integracji wgrywających lub pobierających dane z platformy.
Aplikacja do obsługi nagrań	Dostęp do aplikacji pozwalającej na wyszukiwanie i zarządzanie nagraniami połączeń. Aplikacja pozwala również na tworzenie archiwów ZIP, które w łatwy sposób pozwalają na pobranie grupy nagrań. Usługobiorca może nagrania wyszukiwać wedle zadanych kryteriów, odsłuchiwać je, pobierać, a także usuwać.
Automatic Caller	Możliwość przeprowadzenia automatycznej kampanii wychodzącej, określenia w jakie dni i godziny ma być realizowana kampania, ustawienia prezentacji połączeń konkretnym lub losowym numerem, określenia pytań i możliwych do wyboru odpowiedzi, wyniki kampanii dostępne w raporcie. W ramach funkcji klient może prowadzić automatyczne kampanie wychodzące z wykorzystaniem 20 kanałów rozmównych
Baza raportowa	Funkcja, która udostępnia dla klienta bazę SQL w trybie tylko do odczytu zawierającą surowe dane z platformy. Klient może za jej pomocą generować własne raporty i statystyki poprzez przygotowanie zapytań SQL lub poprzez podłączenie systemu klasy BI lub arkusza Excel. Funkcja jest udostępniana tylko jeżeli klient ma zestawiony tunel VPN IPsec do infrastruktury Dostawcy lub jeżeli zestawiono z klientem łącze MPLS. Baza raportowa przechowuje dane z ostatnich 3 miesięcy.
BI Connector	Funkcja umożliwia osadzenie raportów oraz dashboardów przygotowanych w aplikacji Power BI udostępnianej na platformie Microsoft Azure. Raport lub Dashboard przygotowany w Power BI musi posiadać źródło danych skonfigurowane w sposób umożliwiający pobieranie danych z usługi Baza raportowa. Sposób liczenia statystyk, częstotliwość ich odświeżania oraz parametry filtrowania definiowane są w Power BI. Środowisko Power BI jest dostarczane przez Klienta.
Cele agentów	Możliwość przypisania wartości liczbowych do klasyfikatorów z cechą sukces oraz możliwość określenia jakie wartości musi osiągnąć agent w ramach wskazanych kampanii oraz w oznaczonym okresie czasu. System sumuje wartości jeżeli dany klasyfikator został ustawiony i zestawia wynik z tym jaki został określony dla agenta. Usługobiorca otrzymuje również dostęp do tabel oraz wykresów przedstawiających wyniki. Dodatkowo wraz z tą funkcją uzyskiwany jest dostęp do narzędzia umożliwiającego określenie grafik pracy agentów.

Cele kampanii	Możliwość przypisania wartości liczbowej do kampanii i klasyfikatorów z oznaczoną cechą sukces. System sumuje wartości jeżeli dany klasyfikator został ustawiony i zestawia wynik z wartością przypisaną do kampanii w ujęciu dziennym, tygodniowym, miesięcznym oraz z całego czasu trwania kampanii. Usługobiorca otrzymuje również dostęp do funkcji monitoringu postępu realizacji wyznaczonego celu.
Czarna lista	Konfiguracja na jakie frakcje (np. numery komórkowe) bądź konkretne numery nie będzie możliwe wykonywanie połączeń. Ograniczenie obowiązuje dla całej platformy bądź tylko dla wybranych kampanii.
Data-at-rest encryption dla Private Box	Przechowywane na platformie dane są dodatkowo szyfrowane z wykorzystaniem FDE (Full Disc Encryption). Usługa rozszerzająca Private Box.
Dedykowany numer odbiorczy SMS (9-cio cyfrowy)	Możliwość uruchomienia dedykowanego 9-cio cyfrowego numeru telefonu przeznaczonego do obsługi wychodzących i przychodzących kampanii SMS i/lub połączeń telefonicznych.
Definiowanie wielu powitań Chat	Definiowanie wielu powitań dostosowanych do kategorii rozmówcy – czy jest to osoba pierwszy raz odwiedzająca stronę , osoba ponownie obecna na stronie, osoba obecna na stronie określony czas itd.
Definiowanie własnych stylów CSS w Chat	Definiowanie własnych stylów CSS jakie są używane przez widget osadzony w serwisie WWW
Desk progressive	Możliwość automatycznego przydzielania i wyświetlania zgłoszeń do agentów, w wybranej kolejności. Agent klika Następne zgłoszenie, a system przydziela mu kolejne zgłoszenie, które nie zostało jeszcze zamknięte. Agent może mieć również dostęp do pełnej listy zgłoszeń lub lista zgłoszeń może zostać wyłączona.
Detekcja kolizji	System wykrywa osoby jednocześnie pracujące z tym samym zgłoszeniem. Każdy z takich użytkowników zostanie poinformowany o tym fakcie i będzie mógł podejrzewać, kto jeszcze pracuje z tym zgłoszeniem.
Dodatkowe połączenie do bazy raportowej	Jest to rozszerzenie funkcji Baza raportowa udostępniające możliwość utrzymania dodatkowych jednoczesnych połączeń do bazy raportowej
Dodatkowy 1 miesiąc archiwizacji danych w bazie raportowej	Rozszerzenie okresu przechowywania danych w bazie raportowej o 1 miesiąc.
Dodatkowy 1Mb/s transferu dla bazy raportowej	Jest to rozszerzenie funkcji Baza raportowa zwiększające szybkość transferu o 1Mb/s. Dostawca zastrzega sobie prawo odmowy realizacji jeżeli warunki techniczne nie pozwalają na utrzymanie szybkości transmisji na zamówionym poziomie.
Dodatkowy kanał dla Automatic Caller	Dodatkowy kanał rozmówny do wykorzystania w ramach kampanii automatycznych.
E-mail & SMS Automation	Możliwość realizacji automatycznych kampanii polegających na masowej wysyłce wiadomości e-mail (mass mail) lub SMS (mass SMS) do wskazanej bazy odbiorców oraz śledzenia otwarć, dostarczeń wiadomości oraz kliknięć w linki przesłane we wiadomościach mail oraz śledzenia statusów doręczeń dla wiadomości SMS. Wysyłka email może być realizowana za pośrednictwem infrastruktury Dostawcy lub własnej skrzynki pocztowej Usługobiorcy z wykorzystaniem protokołu SMTP. W ramach usługi Usługobiorca otrzymuje możliwość wysłania 1000 wiadomości e-mail z wykorzystaniem infrastruktury Dostawcy. Ilość tą można zwiększyć poprzez zakup Pakietów e-mail. Po ich wyczerpaniu dalsze wysyłki w bieżącym okresie rozliczeniowym, będą rozliczane po stawce wskazanej w zamówieniu, za każdą wysłaną wiadomość (nie więcej niż określony w zamówieniu limit). Wysyłki realizowane z wykorzystaniem infrastruktury Dostawcy muszą spełniać wszystkie wymogi wskazane w Polityce antyspamowej. W przypadku kampanii mass SMS klient może wysłać 100 wiadomości SMS, przy czym ilość ta może zostać zwiększona poprzez zakup Pakietów SMS. Po ich wyczerpaniu dalsze wysyłki w bieżącym okresie rozliczeniowym, będą rozliczane po stawce wskazanej w zamówieniu, za każdą wysłaną wiadomość (nie więcej niż określony w zamówieniu limit). Wysyłki SMS powinny spełniać wszystkie wymogi wskazane w Polityce antyspamowej.
Facebook Messenger	Możliwość podłączenia i prowadzenia komunikacji z wykorzystaniem aplikacji Facebook Messenger. Platforma Welyo może zostać połączona z dowolnym kontem firmowym Facebook (tzw. Fanpage).
Welyo GSM Monitoring	Możliwość uruchomienia i zalogowania się do platformy poprzez dedykowaną aplikację mobilną. Aplikacja działa w tle i rejestruje połączenia wychodzące i przychodzące z telefonu,

	na którym jest zainstalowana. Informacje o połączeniach (data i godzina, czas trwania, numer źródłowy i docelowy) są następnie zapisywane na platformie Welyo, dzięki czemu są one dostępne dla modułu raportów. Aplikacja jest rozszerzeniem licencji Agent'a i Użytkownika Welyo PBX i wymaga tych licencji do prawidłowej pracy. Aplikacja jest dostępna dla telefonów z systemem Android w wersji wydanej nie później niż w ostatnich 12 miesiącach. Welyo GSM Monitoring oraz jej aktualizacje udostępniane będą na wskazanej stronie internetowej dostawcy usług mobilnych lub Welyo. Korzystanie z aplikacji może wymagać ręcznych aktualizacji, o których Klient zostanie poinformowany w formie komunikatu przekazanego w ramach platformy. Welyo nie odpowiada za nieprawidłowe funkcjonowanie aplikacji mobilnej związane z korzystaniem przez Klienta z nieaktualnej wersji aplikacji mobilnej.
Chat	Kanał komunikacji tekstowej w czasie rzeczywistym z osobą odwiedzającą serwis internetowy: spersonalizowane okienko czatu jest w pełni zintegrowane ze stroną internetową; wygląd wtyczki chat jest konfigurowalny z możliwością dodania dobrania koloru okna i nadania tytułu okna; definiowanie jednego powitania; identyfikacja rozmówcy (poprzez krótką ankietę powitalną, analizę cookies i geolokalizację); monitoring aktywnych i oczekujących rozmów chat; jeden agent może prowadzić do 6 niezależnych rozmów chat
Formularz WWW	Dodatkowy kanał odbierania informacji o kliencie za pośrednictwem formularzy umieszczanych na stronach WWW - prośby o kontakt, rejestracje przy pobieraniu case study, prośby o poradę. Formularz osadzany przez wklejenie fragmentu kodu Java Script udostępnianego na platformie. Wygląd formularza oraz pola formularza są definiowane w panelu administratora.
Grupy użytkowników	Możliwość przypisywania zgłoszeń i filtrowania listy zgłoszeń po utworzonych w systemie grupach użytkowników
HLR	Możliwość sprawdzenia aktywności numeru GSM w bazach Home Local Register operatorów komórkowych. Narzędzie pozwala na automatyczne lub ręczne sprawdzanie każdego dodawanego numeru GSM, automatyzację akcji podejmowanych w zależności od wyniku sprawdzenia (np. zadzwonić, usunąć numer), wyniki sprawdzeń dostępne w raporcie.
Insight reporting	Dostęp do dedykowanego raportu umożliwiającego analizę zgłoszeń według parametrów zebranych w ramach skryptu zgłoszenia. Dla przykładu raport może wskazać ile jest zgłoszeń w danym statusie z podziałem na produkty.
Internacjonalizacja	Możliwość zdefiniowania tłumaczeń dla maili automatycznych, szablonów wiadomości SMS i e-mail oraz statusów, typów i priorytetów zgłoszeń. Dla każdej kampanii, kolejki oraz rekordu można zdefiniować język obsługi, na którego podstawie system automatycznie podstawia odpowiednie tłumaczenia w komunikacji z klientem.
IVR	Możliwość tworzenia scenariuszy kierowania połączeń telefonicznych za pomocą wizualnego kreatora. Usługobiorca ma możliwość wskazania co w danym miejscu scenariusza powinno się wydarzyć (odtworzenie zapowiedzi, wybór opcji, pobranie kodu od osoby dzwoniącej). Usługobiorca w każdym momencie może wprowadzić zmiany w uruchomionym scenariuszu.
Kalendarz	Kalendarz umożliwiający planowanie wydarzeń przez użytkowników systemu. Każde wydarzenie ma określony początek i koniec, temat, opis, typ, a także uczestników biorących w nim udział. Wydarzenie może również zostać powiązane z kontaktem lub zgłoszeniem utworzonym w systemie Welyo. Uczestnicy wydarzenia otrzymują powiadomienia mailowe lub SMS o utworzeniu wydarzenia lub jego modyfikacji. Powiadomienia e-mail zawierają załącznik w postaci pliku ical, który umożliwia synchronizację wydarzenia z dowolną aplikacją kalendarza. Uczestnikiem może być użytkownik systemu, kontakt (rekord), dowolny adres e-mail lub numer telefonu. Określone w wydarzeniu dane kontaktowe uczestników wskazują kanał powiadomień - wiadomość e-mail jeżeli podano adres e-mail lub SMS jeżeli podano numer komórkowy. Do każdego wydarzenia można dodać do 20 przypomnień, które mogą zostać wysłane do uczestników za pośrednictwem wiadomości e-mail, wiadomości SMS lub powiadomienia w panelu Welyo. Każdy z użytkowników ma możliwość tworzenia nowych kalendarzy i udostępniania ich innym użytkownikom do podglądu lub z możliwością dodawania i edycji wydarzeń. Użytkownicy mogą przejrzeć dodane do kalendarza wydarzenia w widoku dnia, tygodnia lub miesiąca. Wydarzenia w kalendarzu są wyświetlane w określonym przez użytkownika kolorze, co pozwala rozróżnić, w którym kalendarzu utworzono dane wydarzenie.
Karta kontaktu dla Welyo Webphone	Użytkownik aplikacji Welyo Webphone zyskuje możliwość wyświetlenia karty kontaktu osoby, z którą prowadzi rozmowę. Dane są pobierane z systemu miniCRM. Webphone prezentuje imię i nazwisko rozmówcy, a po wejściu w szczegóły, wszystkie dane zapisane w miniCRM. Użytkownik może również modyfikować zapisane dane lub tworzyć nowe kontakty. Zależnie od uprawnień nadanych mu przez Administratora.

Kategoryzacja i priorytetyzacja zgłoszeń	Możliwość przypisania określonych kategorii i priorytetów do utworzonych w systemie zgłoszeń.
Kierowanie połączeń telefonicznych	Kierowanie połączeń telefonicznych z kampanii telemarketingowych na różne trakty telekomunikacyjne, które zostały podłączone do usługi Welyo.
Klasyfikacja rozmów	Możliwość przypisania wyniku kontaktu do przeprowadzonej rozmowy tzw. klasyfikatory. Ustawienie klasyfikatora może pociągać za sobą dodatkowe operacje jak np. przekazanie kontaktu do wskazanego procesu, ustawienie ponownego kontaktu. Klasyfikatory są również zapisywane po każdym kontakcie i są dostępne w raportach systemowych.
Kolejki przelewowe	Specjalny rodzaj kolejek definiowany do obsługi sytuacji awaryjnych, np. zbyt długi czas oczekiwania, za dużo jednoczesnych połączeń.
Kolejki Skill Based Routing i Profit Based Routing	Skill Based Routing - kierowanie połączeń do agentów na podstawie posiadanych przez nich umiejętności oraz umiejętności wymaganych przez dany rekord, Profit-based Routing – grupa agentów, do których może być przekazane połączenie, wyznaczana na podstawie wymaganych przez rekord umiejętności. Agent z najbardziej zbliżonym zestawem umiejętności do wymaganych przez rekord będzie pierwszym w kolejce. Każde połączenie ma ogólnie określony parametr rekordu, która wyznacza z jakim priorytetem ma być ono obsłużone. Im wyższy priorytet, tym połączenie szybciej przekazane do agenta. Waga połączenia zmienia się w czasie w ściśle określony przez użytkownika sposób.
Kolejkowanie połączeń	Możliwość skierowania połączenia do tzw. kolejki, gdzie będzie ono oczekiwało na odebranie przez użytkownika. Usługobiorca może wskazać jedną ze strategii przekazywania połączenia do użytkowników: liniowa, losowa, round robin oraz dzwoń do wszystkich.
Kolejność wydzwaniania rekordów	Możliwość zdefiniowania strategii w ramach, której system będzie wybierał jak często dzwonić rekordy świeże, ponowne kontakty prywatne, ponowne kontakty systemowe. Administrator określa procentowo jaki powinien być rozkład rekordów przekazywanych do wydzwonienia oraz dodatkowo może wskazać w jakiej kolejności powinny być wybierane ponowne kontakty (od najbardziej przeterminowanych lub od najmniej przeterminowanych). Administrator może zdefiniować kilka strategii, które następnie może wskazać do wykorzystania w kampanii.
Komunikacja wewnętrzna	Agent otrzymuje możliwość przypisania zgłoszenia do innego agenta lub grupy.
Licencja Baselinker Connector	Konektor umożliwiający połączenie systemu Baselinker z Welyo. W ramach integracji system Welyo raz na 60 minut pobiera listę zamówień z systemu Baselinker i na tej podstawie tworzy rekordy reprezentujące zamawiającego klienta w kampanii i miniCRM (jeżeli zakupiono). Dodatkowo informacja o zamówieniach jest przypisywana do stworzonego rekordu. Użytkownik systemu Welyo w trakcie pracy może w oknie rekordu obejrzeć listę zamówień oraz zobaczyć szczegóły zamówienia (wszystkie pola zamówienia z systemu Baselinker oraz lista produktów). Dodatkowo użytkownik może, za pomocą przygotowanego linku, otworzyć w nowej karcie przeglądarki okno zamówienia w systemie Baselinker.
Licencja Click2Dial for DealerCRM	Konektor umożliwiający integrację platformy z DealerCRM. Konektor umożliwiający wykonywanie połączeń po kliknięciu w ikonkę Call w systemie DealerCRM. Dodatkowo Welyo Webphone potrafi pobrać z DealerCRM i wyświetlić dane rozmówcy, a następnie wyświetlić po kliknięciu kartę kontaktu w systemie DealerCRM. Po zakończeniu połączenia możliwe jest ustawienie klasyfikatora. Każde połączenie rejestrowane jest w systemie DealerCRM jako aktywność typu Połączenie telefoniczne. Odkładany jest status połączenia, czas trwania, kto rozmawiał o ile rozmówca został rozpoznany w systemie DealerCRM. Do poprawnego działania integracji wymagany jest Welyo Webphone.
Licencja Click2Dial for Hubspot	Konektor umożliwiający integrację platformy z Hubspot. Konektor umożliwiający wykonywanie połączeń po kliknięciu w ikonkę Call w systemie Hubspot. Dodatkowo Welyo Webphone potrafi pobrać z Hubspot i wyświetlić dane rozmówcy, a następnie wyświetlić po kliknięciu kartę kontaktu w systemie Hubspot. Po zakończeniu połączenia możliwe jest ustawienie klasyfikatora. Integracja odbywa się w oparciu o Hubspot Calling Extensions. Każde połączenie rejestrowane jest w systemie Hubspot jako aktywność typu Call. Odkładany jest status połączenia, czas trwania, kto rozmawiał o ile rozmówca został rozpoznany w systemie Hubspot. Do poprawnego działania integracji wymagany jest Welyo Webphone oraz co najmniej licencja Hubspot Sales/Service Starter.
Licencja Click2Dial for Livespace	Konektor umożliwiający integrację platformy z Livespace. Konektor umożliwiający wykonywanie połączeń po kliknięciu w numer telefonu w systemie Livespace. Dodatkowo Welyo Webphone potrafi pobrać z Livespace i wyświetlić dane rozmówcy, a następnie wyświetlić po kliknięciu kartę kontaktu w systemie Livespace. Po zakończeniu połączenia możliwe jest ustawienie klasyfikatora. Każde połączenie rejestrowane jest w systemie Livespace jako zadanie powiązane z obiektem, którego połączenie dotyczyło. Odkładany jest

	status połączenia, czas trwania, kto rozmawiał o ile rozmówca został rozpoznany w systemie Livespace. Integracja działa również bez wykorzystania Welyo Webphone, natomiast wymagana jest wtedy dodatkowa konfiguracja po stronie Livespace, a także nie jest możliwe wywoływanie karty kontaktu. Informacje o połączeniach są rejestrowane wtedy w postaci aktywności na tzw. tablicy systemu Livespace.
Licencja Click2Dial for MS Dynamics 365	Konektor umożliwiający integrację platformy z MS Dynamics 365. Konektor umożliwia wykonywanie połączeń po kliknięciu w numer telefonu w Dynamics oraz umożliwia automatyczne wyświetlanie karty kontaktu w Dynamics w momencie odebrania przez agenta połączenia przychodzącego. Każdy kontakt telefoniczny odkłada się jako obiekt typu Activity, który zawiera informacje o kierunku połączenia, numerze źródłowym i docelowym, informacje o agencji, który prowadził rozmowę, statusie połączenia, czasie trwania oraz link do nagrania połączenia. Dane prezentowane w podglądzie aktywności są konfigurowalne w ramach platformy MS Dynamics 365. Konektor działa w ramach modułów Sales i Service.
Licencja Click2Dial for Pipedrive	Konektor umożliwiający integrację platformy z Pipedrive. Konektor umożliwia wykonywanie połączeń po kliknięciu w numer telefonu w systemie Pipedrive. Dodatkowo Welyo Webphone potrafi pobrać z Pipedrive i wyświetlić dane rozmówcy, a następnie wyświetlić po kliknięciu kartę kontaktu w systemie Pipedrive. Po zakończeniu połączenia możliwe jest ustawienie klasyfikatora. Integracja dla połączeń wychodzących odbywa się w oparciu o funkcję Caller dostępną w Pipedrive. Każde połączenie rejestrowane jest w systemie Pipedrive jako aktywność powiązana z obiektem, którego połączenie dotyczyło. Odkładany jest status połączenia, czas trwania, kto rozmawiał o ile rozmówca został rozpoznany w systemie Pipedrive. Do poprawnego działania integracji wymagany jest Welyo Webphone.
Licencja Click2Dial for Salesforce	Konektor umożliwiający integrację platformy z Salesforce CRM. Konektor umożliwia wykonywanie połączeń po kliknięciu w numer telefonu w Salesforce oraz umożliwia automatyczne wyświetlanie karty kontaktu w Salesforce w momencie odebrania przez agenta połączenia przychodzącego. Każdy kontakt telefoniczny odkłada się jako obiekt typu Task, który zawiera informacje o kierunku połączenia, numerze źródłowym i docelowym, informacje o agencji, który prowadził rozmowę, statusie połączenia, czasie trwania oraz link do nagrania połączenia wraz z możliwością odtworzenia bezpośrednio w Salesforce. Dane prezentowane w podglądzie Taska są konfigurowalne w ramach platformy Salesforce. Konektor potrafi również synchronizować status użytkownika Welyo ze statusem ustawianym w module Salesforce Omnichannel Routing. Administrator Salesforce jest w stanie skonfigurować mapowanie statusów między systemami. Do poprawnego działania konektora wymagana jest co najmniej licencja Salesforce Sales/Service Cloud Enterprise.
Licencja Integracja z DOL Volvo	Konektor umożliwia bieżącą identyfikację osoby dzwoniącej na infolinię na podstawie danych bezpośrednio pobieranych z systemu DOL. Jeżeli dzwoniący numer znajduje się w bazie, to konsultant pracujący na panelu Welyo zobaczy wszystkie informacje jakie zostaną przekazane z systemu DOL do Welyo. Podczas rozmowy konsultant może wypełnić jeden z predefiniowanych skryptów zgłoszeniowych. Wybranie wskazanego w konfiguracji statusu zgłoszenia system Welyo utworzy task w systemie DOL uzupełniając go o parametry zebrane w skrypcie.
Licencja Integracje z Ecommerce	Możliwość uruchomienia integracji z systemami sklepowymi: Magento 1, Magento 2, IdoSell, Prestashop, AtomStore oraz z systemem aukcyjnym Allegro. Integracja z systemami sklepowymi polega na cyklicznym pobieraniu informacji o klientach i tworzeniu na tej podstawie rekordów we wskazanych kampaniach i miniCRM. Każdy z rekordów również zawiera podstawowe informacje o zamówieniach klienta. W trakcie obsługi rekordu jest możliwość pobrania szczegółów zamówienia lub przejścia do karty zamówienia w systemie sklepowym. W przypadku integracji z Allegro system Welyo potrafi zidentyfikować faktycznego nadawcę i powiązać wiadomość z rekordem na podstawie komunikacji mailowej wysyłanej z systemu Allegro.
Licencja Integracja z Kanri	Konektor umożliwiający integrację platformy z systemem DMS Kanri. Konektor umożliwia wykonywanie połączeń po kliknięciu w numer telefonu w systemie Kanri. Dodatkowo Welyo Webphone potrafi pobrać z Kanri i wyświetlić dane rozmówcy (kontaktu lub lead), a następnie wyświetlić po kliknięciu kartę kontaktu w systemie Kanri. Po zakończeniu połączenia możliwe jest ustawienie klasyfikatora. Każde połączenie rejestrowane jest w systemie Kanri jako aktywność powiązana z obiektem, którego połączenie dotyczyło. Odkładany jest status połączenia, czas trwania, kto rozmawiał o ile rozmówca został rozpoznany w systemie Kanri. W ramach integracji możliwe jest również pobranie rezultatów rozmów utworzonych w systemie DMS i utworzenie na ich podstawie klasyfikatorów w systemie Welyo. Administrator Welyo może zdecydować w jakich kampaniach mają być używane konkretne klasyfikatory. Do poprawnego działania integracji wymagany jest Welyo Webphone oraz odpowiednia wersja systemu Kanri uruchamiana przez Toyota Central Europe.
Licencja Lekki Agent	Specjalna licencja udostępniająca użytkownikowi wgląd w zgłoszenia oraz przypisywanie zgłoszeń, natomiast uniemożliwia komunikację z klientem.

Licencja użytkownika Welyo PBX	Możliwość obsługi połączeń wychodzących i przychodzących w ramach usługi Welyo PBX. Użytkownik PBX może być również podłączony do kolejek w kampaniach przychodzących usługi Welyo.
Limitowanie adresów IP	Funkcjonalność daje możliwość ograniczenia dostępu do platformy Welyo osobom upoważnionym według adresu IP.
Local Presence	Możliwość ustawienia korelacji pomiędzy adresem (miasto, powiat, województwo) zapisanym na rekordzie, a numerem jaki powinien zostać użyty do prezentacji przy połączeniu wychodzącym z kampanii.
Losowanie numerów do prezentacji	Możliwość ustawienia kampanii wychodzącej w tryb losowego wyboru numeru jakim będą prezentowane połączenia wychodzące. Administrator może wybrać zakres numerów, z którego nastąpi losowanie oraz określić tzw. listę numerów skażonych, czyli takich, które mimo wskazania ich w puli system nie powinien wybierać.
Łączenie zgłoszeń	Możliwość scalenia dwóch lub większej ilości zgłoszeń. Proces scalania zachowuje całą historię działań i komunikacji przeprowadzonej na każdym ze zgłoszeń źródłowych.
Mail	Obsługa komunikacji mailowej w systemie. Licencja umożliwia wysyłkę i odbiór wiadomości email, a także możliwość rozdzielenia kanału mailowego na określonego agenta czy grupę agentów obsługujących określone zagadnienie. Użytkownicy mogą również korzystać z wcześniej stworzonych szablonów mailowych do udzielania szybkich odpowiedzi.
Makra	Możliwość konfiguracji w kampanii zestawu akcji jakie mają zostać wykonane na zgłoszeniu na żądanie agenta np. ustawienie statusu, przypisanie zgłoszenia do grupy lub agenta lub przygotowanie predefiniowanej odpowiedzi mailowej. Każde makro może wywoływać kilka akcji jedna po drugiej.
miniCRM	Centralna baza informacji o rekordzie. Cała historia kontaktów z rekordem jest rejestrowana w miniCRM niezależnie od tego w jakiej kampanii rekord jest wykorzystywany. Każda zmiana wprowadzona w polach rekordu w jednej kampanii jest od razu propagowana do innych, w których ten rekord również widnieje. Dodatkowo miniCRM posiada mechanizmy deduplikacji pilnujące aby jeden klient był wprowadzony tylko raz do bazy.
Nagrywanie połączeń	Rejestracja rozmów z możliwością zarządzania nagraniami (tagowanie, odsłuch, grupowanie, pobieranie nagrań).
Oddzwonienia automatyczne	Umożliwia zapisanie informacji o nieudanej próbie kontaktu, system automatycznie oddzwoni na wskazany numer po zdefiniowanym czasie. Możliwa konfiguracja dla każdego nieudanego kontaktu lub osoba dzwoniąca może zdecydować czy chce by do niej oddzwoniono.
Panel klienta	Funkcja umożliwiająca stworzenie dedykowanego portalu połączonego z kampaniami typu Desk. Każdy kontakt (rekord) dodany do takiej kampanii ma automatycznie tworzone konto w wyżej wymienionym portalu, gdzie następnie ma możliwość przeglądania własnych zgłoszeń, ich historii oraz prowadzenia komunikacji tekstowej w ramach zgłoszenia. Za pośrednictwem portalu kontakt może również utworzyć nowe zgłoszenie. Administrator Welyo ma natomiast możliwość utworzenia dowolnej ilości portali, powiązanych z dowolnymi kampaniami Desk, określenia pod jakim adresem portal ma być dostępny, a także zdefiniowania schematów kolorystycznych w jakich portal ma wyświetlać informacje.
Podsluch i podpowiadanie	Możliwość włączenia się do trwającej rozmowy przez nadzorcę: podsluch umożliwia słuchanie rozmowy bez możliwości interakcji ze stronami rozmowy; podpowiadanie umożliwia dodatkowo przekazywanie wskazówek agentowi.
Ponowne kontakty	Możliwość planowania i rejestrowania ponownych kontaktów. System automatycznie powiadamia o zbliżającym się terminie takiego kontaktu. Istnieje również możliwość automatycznego wykonania takiego kontaktu. Usługobiorca ma możliwość dowolnej zmiany lub anulowania umówionego terminu.
Post Call Surveys	Możliwość stworzenia automatycznej ankiety, która zbierze informacje od klienta na temat jakości obsługi: bezpośrednio po zakończeniu połączenia z agentem lub po określonym czasie od zakończenia rozmowy. W ramach usługi Usługobiorca może przeprowadzić do 5000 ankiet w jednym okresie rozliczeniowym. Istnieje możliwość rozszerzenia tej liczby poprzez dokupienie kolejnego pakietu, do wykorzystania w jednym okresie rozliczeniowym, Niewykorzystany pakiet nie jest przenoszony na następny okres rozliczeniowy. Po wykorzystaniu pakietów każda uruchomiona ankieta jest rozliczana według stawki określonej w Zamówieniu.
Predictive i AMD	Automatyczny tryb wybierania numerów uczy się tempa pracy i dostępności poszczególnych agentów i na tej podstawie sam określa moment wydzwaniania kolejnego numeru telefonu.

	Agenci nie mają możliwości decydowania, na które numery oraz kiedy ma nastąpić połączenie. Wydzwanianie następuje w momencie, gdy prawdopodobnie za chwilę jeden z agentów będzie dostępny, czyli jeszcze w trakcie trwania poprzedniej rozmowy lub tuż po jej zakończeniu. Agent obsługuje tylko połączenia odebrane przez osobę docelową. Dialer Predictive może być uruchomiony wraz z modulem Automatic Machine Detection, który zapewnia wykrywanie i automatyczne przerywanie połączeń odebranych przez różnego rodzaju automaty: systemy poczty głosowej, automatyczne sekretarki, faksy, systemy IVR itp. Moduł analizuje dźwięk jaki pojawia się w kanale rozmównym m.in. długość ciszy, odstępy między wyrazami, tempo mówienia i na tej podstawie podejmuje decyzję czy ma miejsce połączenie z człowiekiem czy z automatem. Jeżeli połączono się za automatem połączenie jest przerywane i ustawiany jest ponowny kontakt lub rekord jest zamykany (jeżeli przekroczono ilość zdefiniowanych prób). W konfiguracji reguły oddzwaniania administrator może określić ilość prób, po których rekord ma zostać zamknięty oraz interwał czasu po jakim ma nastąpić kolejna próba.
Preview Dialer	Użytkownik otrzymuje dostęp do określonej paczki kontaktów. Kiedy wykona próbę skontaktowania się z każdą z osób, to system przydzieli kolejną paczkę kontaktów.
Priorytetowanie	Możliwość określenia priorytetów obsługi rekordów z danej kampanii oraz kanałów komunikacji
Private Box Max	Platforma zostanie uruchomiona w modelu chmury prywatnej co oznacza, że elementy platformy zostaną udostępnione klientowi w ramach dedykowanych zasobów. W tym modelu nie tylko dane są odseparowane, ale również moduły platformy odpowiedzialne za panel WWW oraz centralę telefoniczną. Wariant Max pozwala na poprawną pracę do 130 użytkowników systemu, z pominięciem Nadzorców i Administratorów.
Private Box Medium	Platforma zostanie uruchomiona w modelu chmury prywatnej co oznacza, że elementy platformy zostaną udostępnione klientowi w ramach dedykowanych zasobów. W tym modelu nie tylko dane są odseparowane, ale również moduły platformy odpowiedzialne za panel WWW oraz centralę telefoniczną. Wariant medium pozwala na poprawną pracę 30 użytkowników systemu, z pominięciem Nadzorców i Administratorów.
Private Box Mini	Platforma zostanie uruchomiona w modelu chmury prywatnej co oznacza, że elementy platformy zostaną udostępnione klientowi w ramach dedykowanych zasobów. W tym modelu nie tylko dane są odseparowane, ale również moduły platformy odpowiedzialne za panel WWW oraz centralę telefoniczną. Wariant mini pozwala na poprawną pracę 15 użytkowników systemu, z pominięciem Nadzorców i Administratorów.
Progressive Dialer	Tryb pracy, w którym użytkownik nie ma dostępu do bazy kontaktów, a pracuje tylko na kontaktach automatycznie podawanych mu przez system. Użytkownik decyduje o momencie rozpoczęcia połączenia lub połączenie jest inicjowane automatycznie. Dialer dba o to żeby były również podawane w odpowiednim momencie, umówione ponowne kontakty.
Przerwy	Definiowanie przerw dla agentów z uwzględnieniem ich powodu. Dostępne typy przerw: wymagające potwierdzenia, wymuszone przez nadzorcę, zależne od zdefiniowanych warunków, np. aktualnej liczby agentów na przerwie.
Quality Assurance	Ocena rozmów prowadzonych przez konsultantów według definiowalnych kryteriów.
Reguły biznesowe	Możliwość konfiguracji w kampanii zestawu akcji jakie mają zostać wykonane na zgłoszeniu po zaistnieniu zdefiniowanych warunków. Reguła biznesowa może być wywoływana zdarzeniami np. odebrano e-mail lub SMS zawierający określoną treść, w temacie e-maila znalazła się określona treść, ustawiono na zgłoszeniu wskazany status, typ lub priorytet lub reguła może być uruchamiana po spełnieniu warunków czasowych np. minął określony czas od utworzenia zgłoszenia. Reguły mogą być łączone tzn. jedna reguła może powodować uruchomienie innej. W ramach usługi może zostać uruchomionych 5000 reguł w jednym okresie rozliczeniowym. Jeżeli Usługobiorca ma większe wymagania, może zakupić pakiet rozszerzający ilość uruchomień. Po wykorzystaniu pakietów każde uruchomienie reguły spowoduje naliczenie opłaty wskazanej w zamówieniu.
Reguły wiadomości	System kolejkowania pozwala na zdefiniowanie zasad wedle, których przychodzące wiadomości e-mail będą przydzielane do obsługi we wskazanych kolejkach.
SIP Trunk zewnętrzny - 1 kanał	SIP Trunk dostarczany przez operatora innego niż Dostawca za pośrednictwem, którego klient realizuje połączenia wychodzące i przychodzące
Skrypter i zamówienia	Narzędzie ułatwiające tworzenie i konfigurację scenariusza rozmowy z możliwością graficznego formatowania sposobu wyświetlania informacji w skrypcie (formatowanie tekstu, wstawianie grafiki, linków do stron) w trybie WYSIWYG. Pozwala też na definiowanie pól

	formularza i tym samym określanie ścieżki przejścia przez skrypt (czyli scenariusz rozmowy) oraz opcji podsumowania połączenia.
Skrypty zgłoszeń	Agent ma możliwość otwarcia i uzupełnienia zdefiniowanego wcześniej skryptu i dodania go do zgłoszenia. Do jednego zgłoszenia może być dodanych kilka skryptów. Funkcja wymaga zakupienia funkcji Skrypter i zamówienia.
SMS	Kanał komunikacji tekstowej z możliwością prowadzenia: wychodzących, przychodzących i mieszanych kampanii sms; tworzenia szablonów wiadomości sms; definiowania nadawcy wiadomości sms; zamówienia dedykowanego numeru odbiorczego (numer zwykły 9-cyfrowy lub premium 4 i 5-cio cyfrowe); prowadzenia kampanii sms na numery międzynarodowe,
SMS Ticketing	System automatycznie utworzy zgłoszenie na podstawie SMSa przychodzącego do kampanii zgłoszeniowej oraz wyśle zdefiniowaną automatyczną odpowiedź. Funkcja wymaga zakupienia dostępu do kanału SMS oraz numeru odbiorczego do obsługi SMS.
Statusy użytkowników	Możliwość sterowania statusem użytkownika, określającym czy użytkownik jest gotowy na przyjmowanie interakcji czy np. wyszedł na przerwę. Czas przebywania w statusie jest rejestrowany i dostępny w raportach systemowych.
Szablony odpowiedzi	Możliwość wprowadzenia do systemu dowolnej ilości przykładowych treści SMS i e-mail. Treści mogą być parametryzowane i pobierać informacje o zgłoszeniach lub kontaktach.
Text to Speech	Funkcja umożliwiająca przekształcenie wprowadzonego tekstu na mowę w wybranym języku i z użyciem wybranego głosu. Usługa ta umożliwia wygenerowanie zapowiedzi w scenariuszu IVR, zapowiedzi dla funkcji MOH lub treści odczytywanych przez Voice Mailing. Funkcja jest rozliczana za każdy znak (litery, cyfry, znaki interpunkcyjne) przekazane do algorytmu przekształcania tekstu na mowę. Wygenerowane treści zostaną rozliczone z zakupionych dodatkowych pakietów lub per znak po cenie wskazanej w Zamówieniu. Dostępne języki oraz głosy wystawiane są w panelu administratora. Funkcja ta umożliwia generowanie zarówno zapowiedzi statycznych jak i dynamicznych, w których niektóre elementy zapowiedzi są generowane na żywo na podstawie informacji zapisanych na rekordzie. W przypadku elementów dynamicznych klient rozliczany jest tylko za ten fragment, który jest oznaczony jako zmienny.
Ticketing system	Rozszerzenie kanałów komunikacji udostępniające możliwość wątkowania komunikacji z klientem, rejestracji czasu związanego z obsługą, statusowanie a także monitoring i raportowanie. Każda interakcja jest wiązana z tzw. zgłoszeniem dzięki czemu istnieje możliwość powiązania każdego kontaktu z prowadzoną sprawą.
Utrzymanie relacji	Przekazywanie obsługi rekordu w pierwszej kolejności do agenta, który ostatnio komunikował się z klientem.
Utrzymanie zewnętrznego zasobu do archiwizacji nagrań	Utrzymanie połączenia z zewnętrznym zasobem (np.. dyskiem, serwerem SFTP, na który są kopiowane pliki z nagraniami połączeń. Opłata pobierana za każdy podłączony zasób.
VPN IPsec	VPN oparty o protokół IPsec pozwala na utworzenie bezpiecznego połączenia oraz wymiany kluczy szyfrowania pomiędzy komputerami.
Wallboard	Statystyki z zakresu agentów, kampanii, kolejek aktualizowane w czasie rzeczywistym i wyświetlane na dużym ekranie
Webhook	Automatyczne powiadomienia o wystąpieniu określonego zdarzenia w systemie. Powiadomienie jest wysyłane na wskazany przez Usługobiorcę adres URL i zawiera informacje o tym zdarzeniu zebrane w obiekcie JSON.
Webphone	Autorski, w pełni zintegrowany telefon sieciowy, wbudowany w program Welyo. Jest dostępny jako aplikacja instalowana na komputerze, z poziomu przeglądarki. Webphone konfiguruje się automatycznie po wprowadzeniu loginu i hasła użytkownika. Wykorzystuje technologię WebRTC. Połączenia są szyfrowane z wykorzystaniem SSL.
Webphone Mobile	Autorski, w pełni zintegrowany telefon sieciowy, wbudowany w program Welyo. Jest dostępny jako aplikacja instalowana na telefonach z systemem Android 11.0 lub wyższym. Webphone konfiguruje się automatycznie po wprowadzeniu loginu i hasła użytkownika. Wykorzystuje technologię WebRTC. Połączenia są szyfrowane z wykorzystaniem SSL. Do prawidłowego działania niezbędna jest aktywna transmisja danych w sieci komórkowej lub połączenie z siecią WiFi.
Widget formularza zgłoszeniowego	Możliwość zdefiniowania oraz osadzenia na stronie formularza zbierającego zgłoszenia. Każdorazowe wypełnienie formularza automatycznie utworzy zgłoszenie na platformie Welyo.

Widoki listy zgłoszeń	Możliwość zapisania i odtworzenia ustawień filtra wyszukiwania na liście zgłoszeń. Każdy użytkownik może stworzyć dowolną ilość widoków listy zgłoszeń.
Workflow	Możliwość tworzenia zadań i przypisywania ich do użytkowników oraz zgłoszeń. System również może wysyłać powiadomienia w przypadku, gdy zadanie zostanie zmodyfikowane.
Zaawansowana personalizacja Chat	Spersonalizowane okienko czatu jest w pełni zintegrowane ze stroną internetową. Wygląd wtyczki chat jest w pełni konfigurowalny z możliwością dodania logotypu firmy, zdjęcia konsultanta oraz dobrania koloru okna.
Zakresy widoczności zgłoszeń	Funkcja umożliwia skonfigurowanie matryc określających na jakich zasadach użytkownik ma dostęp do poszczególnych grup zgłoszeń. Grupy zgłoszeń to zgłoszenia przypisane do użytkownika, zgłoszenia przypisane do grupy, w której pracuje użytkownik, zgłoszenia przypisane do kolejki, w której pracuje użytkownik, zgłoszenia przypisane do innych użytkowników, zgłoszenia przypisane do innych grup, zgłoszenia przypisane do innych kolejek i zgłoszenia nieprzypisane. Dla każdej grupy można zdefiniować poziom dostępu: widoczne na liście zgłoszeń, odczyt - tylko podgląd parametrów i historii, edycja - możliwość zmiany parametrów zgłoszenia, komunikacja - możliwość komunikacji z klientem. Tak zdefiniowana matryca może zostać następnie przypisana do użytkownika w definicji kampanii. Każda kampania może nadawać inne uprawnienia do zgłoszeń dla tego samego użytkownika.

Pakiety ilościowe	
Email - 10000	Pakiet 10000 wiadomości email. Pakiety rozliczane są miesięcznie. W przypadku zakupu pakietu w trakcie trwania okresu rozliczeniowego zostanie naliczona pełna opłata za zakupiony pakiet. Jednostki niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym nie przechodzą na kolejny.
Email - 100000	Pakiet 100000 wiadomości email. Pakiety rozliczane są miesięcznie. W przypadku zakupu pakietu w trakcie trwania okresu rozliczeniowego zostanie naliczona pełna opłata za zakupiony pakiet. Jednostki niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym nie przechodzą na kolejny.
Email - 25000	Pakiet 25000 wiadomości email. Pakiety rozliczane są miesięcznie. W przypadku zakupu pakietu w trakcie trwania okresu rozliczeniowego zostanie naliczona pełna opłata za zakupiony pakiet. Jednostki niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym nie przechodzą na kolejny.
Email - 250000	Pakiet 250000 wiadomości email. Pakiety rozliczane są miesięcznie. W przypadku zakupu pakietu w trakcie trwania okresu rozliczeniowego zostanie naliczona pełna opłata za zakupiony pakiet. Jednostki niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym nie przechodzą na kolejny.
Email - 5000	Pakiet 5000 wiadomości email. Pakiety rozliczane są miesięcznie. W przypadku zakupu pakietu w trakcie trwania okresu rozliczeniowego zostanie naliczona pełna opłata za zakupiony pakiet. Jednostki niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym nie przechodzą na kolejny.
Email - 50000	Pakiet 50000 wiadomości email. Pakiety rozliczane są miesięcznie. W przypadku zakupu pakietu w trakcie trwania okresu rozliczeniowego zostanie naliczona pełna opłata za zakupiony pakiet. Jednostki niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym nie przechodzą na kolejny.
Email - 500000	Pakiet 500000 wiadomości email. Pakiety rozliczane są miesięcznie. W przypadku zakupu pakietu w trakcie trwania okresu rozliczeniowego zostanie naliczona pełna opłata za zakupiony pakiet. Jednostki niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym nie przechodzą na kolejny.
HLR - 100000	Pakiet 100000 sprawdzeń w HLR. Pakiety rozliczane są miesięcznie. W przypadku zakupu pakietu w trakcie trwania okresu rozliczeniowego zostanie naliczona pełna opłata za zakupiony pakiet. Jednostki niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym nie przechodzą na kolejny.
HLR - 15000	Pakiet 15000 sprawdzeń w HLR. Pakiety rozliczane są miesięcznie. W przypadku zakupu pakietu w trakcie trwania okresu rozliczeniowego zostanie naliczona pełna opłata za zakupiony pakiet. Jednostki niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym nie przechodzą na kolejny.

HLR - 2000	Pakiet 2000 sprawdzeń w HLR. Pakiety rozliczane są miesięcznie. W przypadku zakupu pakietu w trakcie trwania okresu rozliczeniowego zostanie naliczona pełna opłata za zakupiony pakiet. Jednostki niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym nie przechodzą na kolejny.
HLR - 30000	Pakiet 30000 sprawdzeń w HLR. Pakiety rozliczane są miesięcznie. W przypadku zakupu pakietu w trakcie trwania okresu rozliczeniowego zostanie naliczona pełna opłata za zakupiony pakiet. Jednostki niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym nie przechodzą na kolejny.
HLR - 5000	Pakiet 5000 sprawdzeń w HLR. Pakiety rozliczane są miesięcznie. W przypadku zakupu pakietu w trakcie trwania okresu rozliczeniowego zostanie naliczona pełna opłata za zakupiony pakiet. Jednostki niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym nie przechodzą na kolejny.
Pakiet szkoleniowy - cykliczny - 5 godzin	Pakiet 5 godzin szkoleniowych w miesiącu. Godziny są rozliczane w trakcie komunikacji z Biurem Obsługi Klienta jeżeli wymagane jest szkolenie z działania platformy. Pakiet cykliczny odnawia się z nowym okresem rozliczeniowym. Niewykorzystane godziny nie przechodzą na kolejny okres rozliczeniowy. Po przekroczeniu pakietu wszelkie zgłoszenia szkoleniowe będą podlegały osobnej wycenie.
Pakiet szkoleniowy - cykliczny - 10 godzin	Pakiet 10 godzin szkoleniowych w miesiącu. Godziny są rozliczane w trakcie komunikacji z Biurem Obsługi Klienta jeżeli wymagane jest szkolenie z działania platformy. Pakiet cykliczny odnawia się z nowym okresem rozliczeniowym. Niewykorzystane godziny nie przechodzą na kolejny okres rozliczeniowy. Po przekroczeniu pakietu wszelkie zgłoszenia szkoleniowe będą podlegały osobnej wycenie.
Pakiet szkoleniowy - cykliczny - 15 godzin	Pakiet 15 godzin szkoleniowych w miesiącu. Godziny są rozliczane w trakcie komunikacji z Biurem Obsługi Klienta jeżeli wymagane jest szkolenie z działania platformy. Pakiet cykliczny odnawia się z nowym okresem rozliczeniowym. Niewykorzystane godziny nie przechodzą na kolejny okres rozliczeniowy. Po przekroczeniu pakietu wszelkie zgłoszenia szkoleniowe będą podlegały osobnej wycenie.
Pakiet szkoleniowy - jednorazowy - 5 godzin	Pakiet 5 godzin szkoleniowych do wykorzystania w ciągu 30 dni od zakupu. Godziny są rozliczane w trakcie komunikacji z Biurem Obsługi Klienta jeżeli wymagane jest szkolenie z działania platformy. Pakiet jednorazowy nie odnawia się z nowym okresem rozliczeniowym, a niewykorzystane godziny przepadają. Po przekroczeniu pakietu wszelkie zgłoszenia szkoleniowe będą podlegały osobnej wycenie.
Pakiet szkoleniowy - jednorazowy - 10 godzin	Pakiet 10 godzin szkoleniowych do wykorzystania w ciągu 30 dni od zakupu. Godziny są rozliczane w trakcie komunikacji z Biurem Obsługi Klienta jeżeli wymagane jest szkolenie z działania platformy. Pakiet jednorazowy nie odnawia się z nowym okresem rozliczeniowym, a niewykorzystane godziny przepadają. Po przekroczeniu pakietu wszelkie zgłoszenia szkoleniowe będą podlegały osobnej wycenie.
Pakiet szkoleniowy - jednorazowy - 15 godzin	Pakiet 15 godzin szkoleniowych do wykorzystania w ciągu 30 dni od zakupu. Godziny są rozliczane w trakcie komunikacji z Biurem Obsługi Klienta jeżeli wymagane jest szkolenie z działania platformy. Pakiet jednorazowy nie odnawia się z nowym okresem rozliczeniowym, a niewykorzystane godziny przepadają. Po przekroczeniu pakietu wszelkie zgłoszenia szkoleniowe będą podlegały osobnej wycenie.
SMS - 100000	Pakiet 100000 SMSów. Pakiety rozliczane są miesięcznie. W przypadku zakupu pakietu w trakcie trwania okresu rozliczeniowego zostanie naliczona pełna opłata za zakupiony pakiet. Jednostki niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym nie przechodzą na kolejny.
SMS - 15000	Pakiet 15000 SMSów. Pakiety rozliczane są miesięcznie. W przypadku zakupu pakietu w trakcie trwania okresu rozliczeniowego zostanie naliczona pełna opłata za zakupiony pakiet. Jednostki niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym nie przechodzą na kolejny.
SMS - 2000	Pakiet 2000 SMSów. Pakiety rozliczane są miesięcznie. W przypadku zakupu pakietu w trakcie trwania okresu rozliczeniowego zostanie naliczona pełna opłata za zakupiony pakiet. Jednostki niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym nie przechodzą na kolejny.
SMS - 30000	Pakiet 30000 SMSów. Pakiety rozliczane są miesięcznie. W przypadku zakupu pakietu w trakcie trwania okresu rozliczeniowego zostanie naliczona pełna opłata za zakupiony pakiet. Jednostki niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym nie przechodzą na kolejny.
SMS - 5000	Pakiet 5000 SMSów. Pakiety rozliczane są miesięcznie. W przypadku zakupu pakietu w trakcie trwania okresu rozliczeniowego zostanie naliczona pełna opłata za zakupiony pakiet. Jednostki niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym nie przechodzą na kolejny.

TTS - 1000	Pakiet 1000 znaków do wygenerowania w usłudze TTS. Pakiety rozliczane są miesięcznie. W przypadku zakupu pakietu w trakcie trwania okresu rozliczeniowego zostanie naliczona pełna opłata za zakupiony pakiet. Jednostki niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym nie przechodzą na kolejny. Jako znak rozliczana jest każda litera, cyfra oraz znaki interpunkcyjne.
TTS - 10000	Pakiet 10000 znaków do wygenerowania w usłudze TTS. Pakiety rozliczane są miesięcznie. W przypadku zakupu pakietu w trakcie trwania okresu rozliczeniowego zostanie naliczona pełna opłata za zakupiony pakiet. Jednostki niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym nie przechodzą na kolejny. Jako znak rozliczana jest każda litera, cyfra oraz znaki interpunkcyjne.
TTS - 100000	Pakiet 100000 znaków do wygenerowania w usłudze TTS. Pakiety rozliczane są miesięcznie. W przypadku zakupu pakietu w trakcie trwania okresu rozliczeniowego zostanie naliczona pełna opłata za zakupiony pakiet. Jednostki niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym nie przechodzą na kolejny. Jako znak rozliczana jest każda litera, cyfra oraz znaki interpunkcyjne.
TTS - 500000	Pakiet 500000 znaków do wygenerowania w usłudze TTS. Pakiety rozliczane są miesięcznie. W przypadku zakupu pakietu w trakcie trwania okresu rozliczeniowego zostanie naliczona pełna opłata za zakupiony pakiet. Jednostki niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym nie przechodzą na kolejny. Jako znak rozliczana jest każda litera, cyfra oraz znaki interpunkcyjne.
Przestrzeń dyskowa – pakiet 100 GB	Pakiet dodatkowych 100GB na przechowywanie danych w systemie. Pakiety rozliczane są miesięcznie. W przypadku zakupu pakietu w trakcie trwania okresu rozliczeniowego zostanie naliczona pełna opłata za zakupiony pakiet. Jednostki niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym nie przechodzą na kolejny.
Reguły biznesowe – pakiet 5000 wywołań	Pakiet dodatkowych 5000 wywołań reguł biznesowych. Pakiety rozliczane są miesięcznie. W przypadku zakupu pakietu w trakcie trwania okresu rozliczeniowego zostanie naliczona pełna opłata za zakupiony pakiet. Jednostki niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym nie przechodzą na kolejny.
PCS – pakiet 10000 ankiet	Pakiet dodatkowych 10000 ankiet uruchamianych po połączeniu. Pakiety rozliczane są miesięcznie. W przypadku zakupu pakietu w trakcie trwania okresu rozliczeniowego zostanie naliczona pełna opłata za zakupiony pakiet. Jednostki niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym nie przechodzą na kolejny.
Dodatkowe 10 kolejek	Pakiet dodatkowych 10 kolejek, które Usługobiorca może utworzyć w systemie. Pakiety rozliczane są miesięcznie. W przypadku zakupu pakietu w trakcie trwania okresu rozliczeniowego zostanie naliczona pełna opłata za zakupiony pakiet. Po wykorzystaniu pakietu nie będzie możliwe utworzenie kolejnych kolejek w systemie.
Dodatkowe 10 kont e-mail	Pakiet dodatkowych 10 kont e-mail jakie Usługobiorca może dodać na platformie. Pakiety rozliczane są miesięcznie. W przypadku zakupu pakietu w trakcie trwania okresu rozliczeniowego zostanie naliczona pełna opłata za zakupiony pakiet. Po wykorzystaniu pakietu nie będzie możliwe podłączenie kolejnych kont e-mail do systemu.