



welyo

**budujemy
wartościowe
relacje**

witajcie w świecie
welyo



**welove
your
customer**

we you



welyo



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!

wizja **welyo**

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.

Znormalizowana EBITDA 2024

15 mln PLN

Dowód na skalę i efektywność naszego modelu biznesowego.

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.

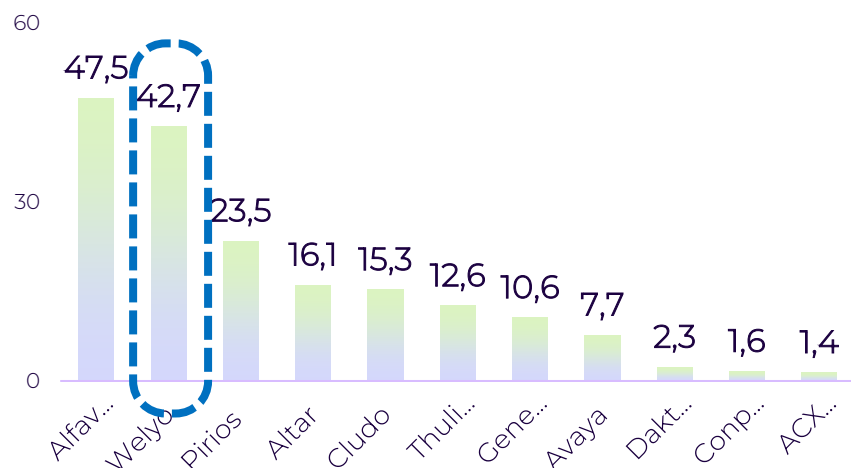
Technologia, która wspiera a nie
dominuje

#KLIENTOCENTRYCZNOŚĆ
#PARTNERSTWO
#SKUTEKCHNOŚĆ
#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.

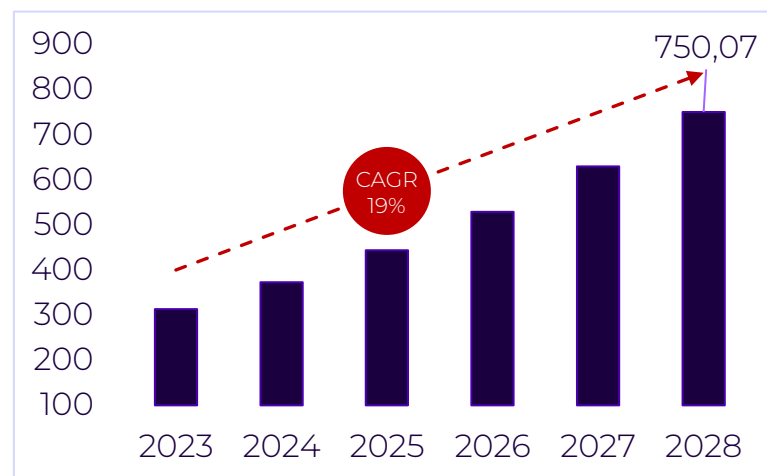
Roczny przychód w mln PLN (2023)

(bezpośrednia konkurencja działająca na rynku lokalnym)

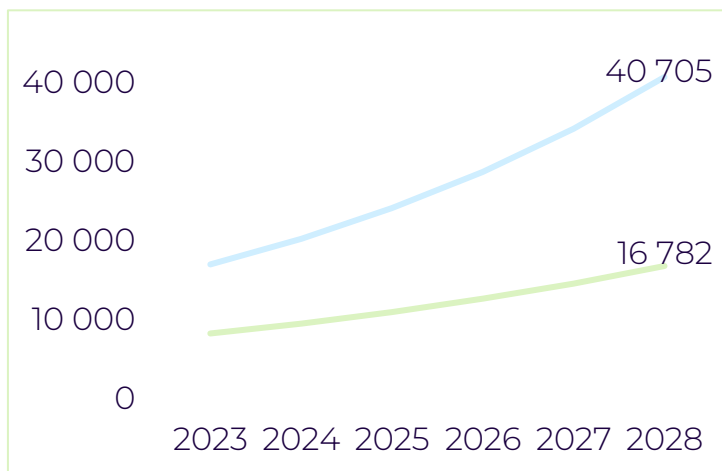


Szacowana wielkość rynku CCaaS w Polsce

(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 pisania.)

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.

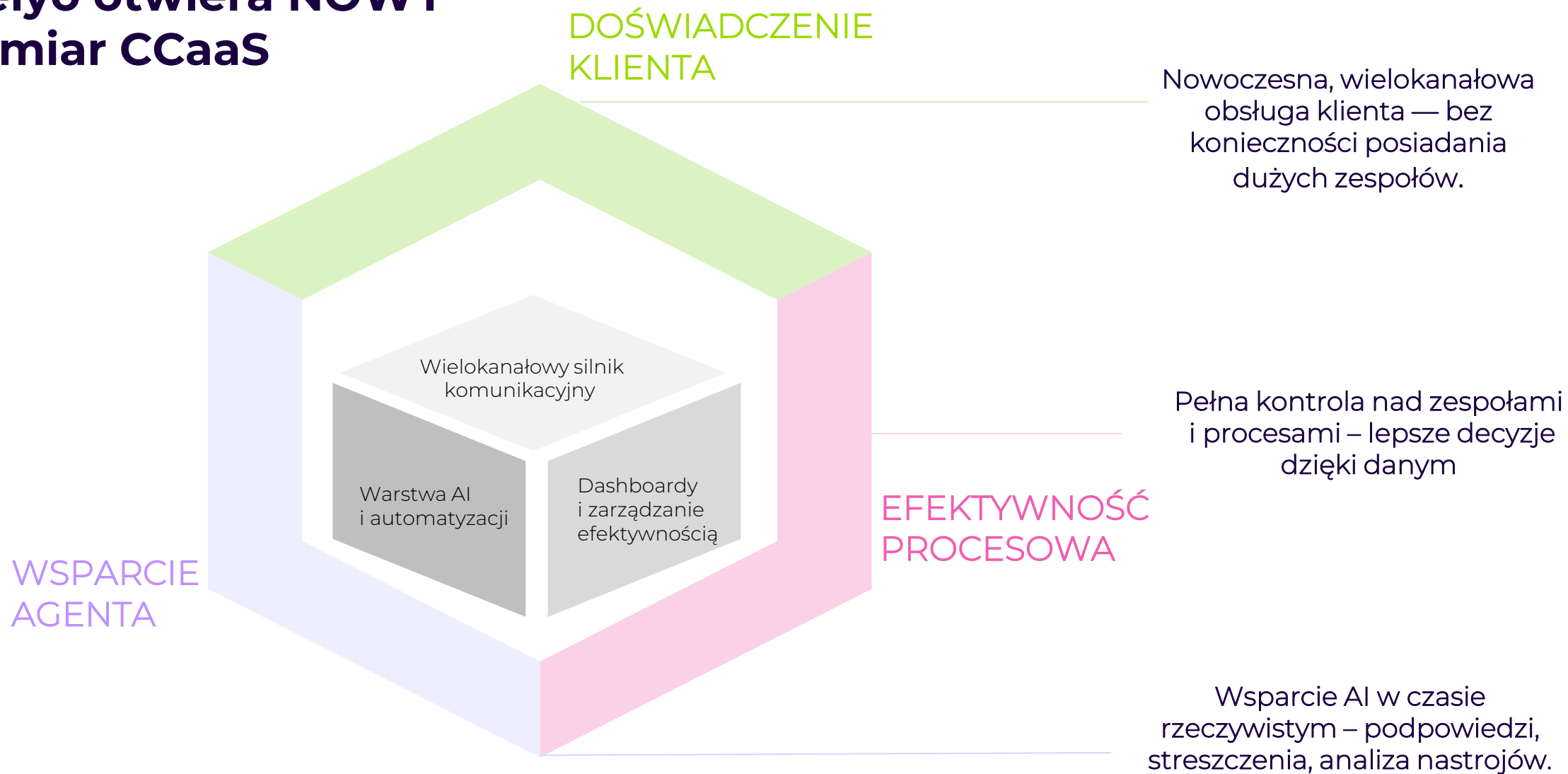
DOŚWIADCZENIE I ZAANGAŻOWANIE PRACOWNIKÓW

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

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

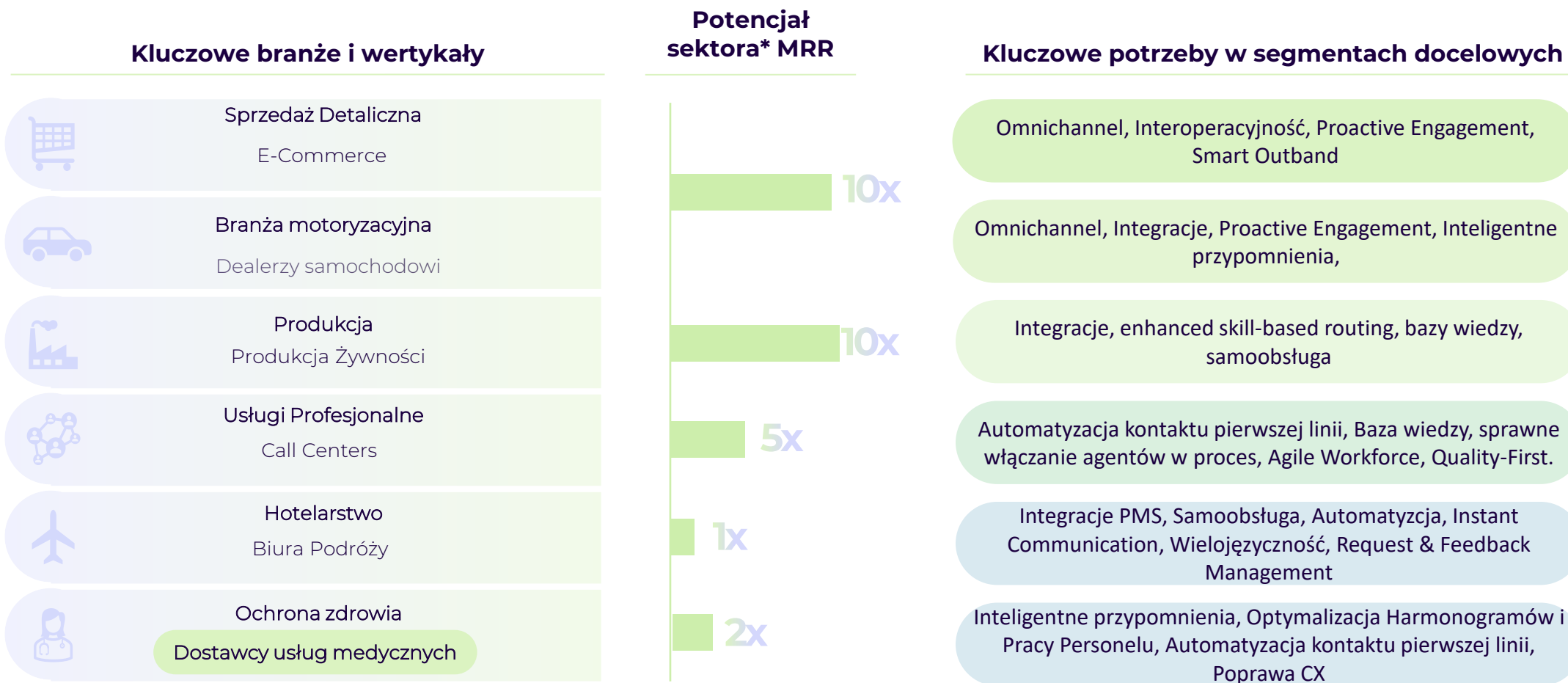
Obsługa 24/7 bez zwiększenia kosztów, zwiększenie efektywności poprzez użycie chatbotów, voicebotów i inteligentnego IVR



Analizy i raportowanie

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

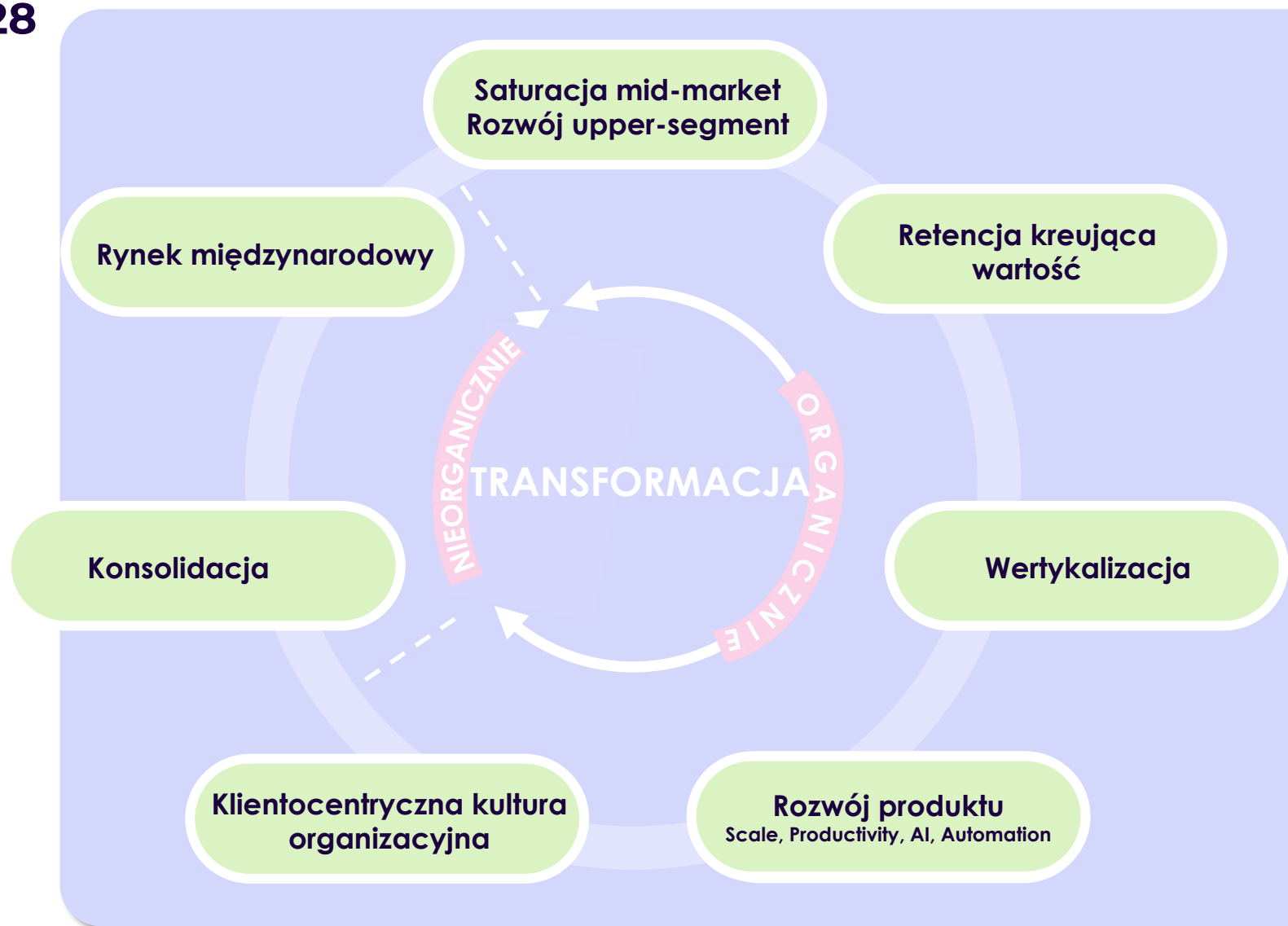
Welyo koncentruje się na sześciu strategicznych wertykałach – to wynik doświadczenia naszego zespołu oraz analizy rynków, które dziś aktywnie szukają optymalizacji i wzmocnienia pozycji dzięki rozwiązaniom CCaaS



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, 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**