

Algoritmikus átláthatósági jelentés 2025

Wolt Algoritmikus Átláthatósági Jelentés



Tartalomjegyzék

A fordításra vonatkozó közlemény.....	4
A Woltról.....	4
Összefoglaló.....	5
A fejezetek összefoglalása.....	5
Bevezetés.....	6
Mik is azok az algoritmusok és a mesterséges intelligencia?.....	7
Az algoritmusok szerepe a Woltnál.....	8
Fogyasztók.....	9
Felfedezés: az Ön személyre szabott főoldala.....	9
A carousel rangsorolásának javítása gépi tanulással.....	10
Hirdetések és személyre szabás.....	11
Hogyan működnek a személyre szabott hirdetések?.....	11
Miért használjuk?.....	12
Keresés: segítünk megtalálni, amire szüksége van.....	12
Általános keresés.....	12
Partnerspecifikus keresés.....	12
Éttermek és Üzletek szekciók.....	13
Éttermek szekció.....	14
Az ajánlások működése a gyakorlatban.....	14
Üzletek szekció.....	16
A személyre szabás és az Ön élménye.....	16
Ajánlások a Dupla rendelés során.....	17
Akadálymentesség.....	17
Kereskedők.....	18
Egyszerűbbé tett bekapcsolás.....	18
Az üzlet beállítása.....	19
Indulás.....	19
A láthatóság növelése.....	19
Sponzorált megjelenések.....	20
Kulcsszavas keresési megoldások.....	20
Promóciók.....	20
Annak megismerése, hogy mi működik.....	21
Futárpartnerek.....	22
Hogyan történik a feladatok felajánlása?.....	23
Hogyan mérlegeljük ezeket a tényezőket egymáshoz képest?.....	24
A döntés az Öné.....	25
Egyszerre több kiszállítás.....	26
Okosabb futárpartner-bekapcsolás.....	27
Városonkénti optimalizálás.....	27
Mi változott?.....	27

Egy gyakorlati példa.....	28
Okosabb időbecslések.....	28
Méltányosabb díjazás minden feladatra.....	29
Azonnali kifizetés.....	30
Biztonság.....	30
Mindig van kihez fordulni.....	31
2025-ben érkező új funkciók.....	32
Ügyfélszolgálat.....	34
Az ügyfélszolgálat színvonalának emelése társalgási AI-jal.....	34
Az előttünk álló út.....	35
Köszönjük!.....	36
További információk és jogi nyilatkozatok.....	37
Előrettekintő kijelentések.....	37

A fordításra vonatkozó közlemény

Ez a dokumentum a „Wolt Algorithmic Transparency Report 2025” című, angol nyelvű kiadvány magyar nyelvű fordítása.

- A fordítás az angol nyelvű eredeti dokumentum alapján készült. Bármilyen eltérés, értelmezési kérdés vagy ellentmondás esetén az angol nyelvű eredeti szöveg az irányadó.
- A jelentésben szereplő valamennyi információ, adat és megállapítás az angol nyelvű eredeti dokumentum közzétételének időpontjában fennálló állapotot tükrözi. A jelentés a Wolt működését a szövegben megjelölt időállapot (2025. február) szerint ismerteti.
- A Wolt rendszerei, termékei és algoritmusai folyamatosan fejlődnek. A Wolt a jelentést, valamint az átláthatósági weboldalán közzétett tájékoztatást időről időre módosíthatja vagy frissítheti, ezért a jelen dokumentum tartalma idővel eltérhet a Wolt platform tényleges, aktuális működésétől.
- A keresési és ajánlási rendszerek működéséről a legfrissebb tájékoztatás a Wolt átláthatósági weboldalán érhető el, amelyet a Wolt a jelentésnél gyakrabban frissít.
- A dokumentum képanyaga az angol nyelvű eredeti kiadványból származik. A feladatalgoritmus folyamatábráját magyar nyelvű feliratokkal rajzoltuk újra; az ábra tartalma és logikája megegyezik az eredetivel. Az alkalmazásról készült képernyőképek az eredeti kiadványban szereplő, angol nyelvű felületet mutatják.

A Woltról

A Wolt egy helsinki székhelyű technológiai vállalat, amelynek küldetése, hogy örömet, egyszerűséget és jövedelemszerzési lehetőséget vigyen a világ városnegyedeibe. A Wolt olyan helyi kereskedelmi platformot fejleszt, amely összekapcsolja az ételt, élelmiszert és egyéb termékeket rendelni kívánó embereket azokkal, akik ezeket értékesíteni és kiszállítani szeretnék.

A Wolt 2014-ben alakult, és 2022-ben egyesítette erőit a DoorDash-sel (NASDAQ: DASH). Közösén ma több mint 30 országban működünk. További információk a Wolt weboldalán olvashatók.

Összefoglaló

A Wolt Algoritmikus Átláthatósági Jelentés éves kiadvány, amelynek célja, hogy átláthatóbbá tegye, miként alakítják az algoritmusok a Wolt platform felhasználóinak és partnereinek élményét. Ez a negyedik kiadás a 2025. februári működési állapotot ismerteti, és bemutatja az algoritmusok szerepét a fogyasztók, a futárpartnerek és a kereskedők összekapcsolásában, egyúttal hangsúlyozva a Wolt folyamatos elkötelezettségét a méltányosság, a használhatóság és az átláthatóság iránt.

A fejezetek összefoglalása



Fogyasztók: Bemutatja, hogyan válik személyre szabottá az alkalmazásélmény a gépi tanulás segítségével, ezen belül azt, hogy miként rangsoroljuk az éttermeket és üzleteket, a hirdetéseket, valamint a keresési találatokat annak érdekében, hogy a fogyasztók számára releváns és hasznos tartalom kerüljön előtérbe.



Kereskedők: Kiemeli, hogyan segíti a Wolt a helyi vállalkozások növekedését – többek között önkiszolgáló bekapcsolási folyamattal, intelligens képkészítő eszközökkel, személyre szabott hirdetés-elhelyezéssel és teljesítményelemzésekkel.



Futárpartnerek: Elmagyarázza, hogyan történik a kézbesítési feladatok felajánlása, díjazása és optimalizálása. Bemutatja az olyan új funkciókat, mint a városi hőtérképek, a feladatcsomagok és az azonnali kifizetés, amelyek a rugalmasságot és a jövedelemszerzési lehetőségeket javítják.



Ügyfélszolgálat: Bemutatja, hogyan használjuk a mesterséges intelligenciát az ügyfélszolgálati élmény javítására úgy, hogy a válaszok minősége javuljon, miközben az empátia és az átláthatóság továbbra is középpontban marad.

Bevezetés



Köszöntjük a negyedik éves Wolt Algoritmikus Átláthatósági Jelentés olvasói között. Ami 2022-ben kísérletként indult – első kísérletünként arra, hogy bemutassuk, miként alakítják az algoritmusok a platformunkat –, mára az elmélkedés, a tanulás és a párbeszéd éves alkalmává vált. Minden kiadás segített abban, hogy jobban elmagyarázzuk az általunk épített rendszereket, és hogy a visszajelzések révén javítsuk azt a módot, ahogyan ezeket a rendszereket építjük.

Ha Ön most először olvassa ezt a jelentést, külön köszöntjük! A Wolt Algoritmikus Átláthatósági Jelentés a mi módszerünk arra, hogy kinyissuk a Wolt kapuit, és megmutassuk, hogyan működnek a dolgok a színpalak mögött.

Ebben a jelentésben elmagyarázzuk, mik azok az algoritmusok (ne aggódjon, nincs szükség matematikai végzettségre), és hogyan használjuk őket a Woltnál. A platformunk azon alapvető részeire összpontosítunk, amelyek automatizált rendszereket érintenek: például arra, hogyan párosítjuk a rendeléseket, hogyan becsüljük meg a kiszállítási időket, hogyan jelenítjük meg a tartalmat a felhasználók számára, és így tovább. Ugyanakkor ez a jelentés nem a Wolt teljes technológiai működéséről szól. Nem tárgyaljuk sem a kód minden sorát, sem minden üzleti folyamatot. Ehelyett azokra a rendszerekre koncentrálunk, amelyekben az algoritmusok központi szerepet játszanak platformunk ökoszisztémájában a fogyasztók, a kereskedők és a futárpartnerek összekapcsolása során.

Így akár érdeklődő vásárlóként, akár partnereink egyikeként olvassa ezt, akár egyszerűen szeret a kulisszák mögé pillantani – ez a jelentés Önnek készült.

Kezdjük is el.

Mik is azok az algoritmusok és a mesterséges intelligencia?

Induljunk az alapoktól. Az algoritmusok olyanok, mint a lépésenkénti receptek: veszik a hozzávalókat (az adatokat), és egy utasítássorozatot követve valami hasznosat állítanak elő – például eldöntik, melyik futárpartnernek ajánljuk fel az Ön élelmiszerrendelésének felvételét, vagy megbecsülik, mennyi idő alatt érkezik meg a pizzája.

A mesterséges intelligencia (AI) egy lépéssel továbbmegy. Úgy is elképzelhető, mint szakácsok csapata, akik képesek tanulni a tapasztalataikból. Ahelyett, hogy mindig ugyanazt a receptet követnék, az AI-rendszerek a tanultak alapján módosítani tudják a „főzést”, és minél többet dolgoznak, annál jobb döntéseket hoznak.

A generatív AI a mesterséges intelligencia egy olyan speciális fajtája, amely nem csupán követi a recepteket, hanem teljesen újakat készít. Ez a technológia áll azon eszközök mögött, amelyek szöveget írnak, képeket generálnak vagy kódot javasolnak.

A jelentésben szereplő, a Wolt termékeire és algoritmusaira vonatkozó információk a 2025. februári működésünkön alapulnak a következő piacokon: Albánia, Ausztria, Azerbajdzsán, Horvátország, Ciprus, Csehország, Dánia, Észtország, Finnország, Grúzia, Görögország, Magyarország, Izland, Izrael, Japán, Kazahsztán, Koszovó, Lettország, Litvánia, Luxemburg, Málta, Norvégia, Lengyelország, Szerbia, Szlovákia, Szlovénia, Svédország és Üzbegisztán.

Az algoritmusok szerepe a Woltnál



Az algoritmusok központi szerepet játszanak abban, hogyan a Wolt a helyi kereskedelmet működteti. Segítenek automatizálni azokat a döntéseket, amelyeket ilyen léptékben emberi közreműködéssel soha nem lehetne meghozni, és ezzel lehetővé teszik, hogy platformunk hatékonyan, méltányosan és valós időben működjön több tucat országban.

Akár vásárlóként ad le rendelést, akár futárpartnerként választja meg, mikor és hol szeretne kiszállításokat teljesíteni, akár kereskedőként kezeli a digitális kirakatát – az algoritmusok csendben, a háttérben dolgoznak azon, hogy az élmény gördülékenyebb, gyorsabb és megbízhatóbb legyen. Azzal pedig, hogy a helyi vállalkozásoknak segítenek több vásárlót elérni és hatékonyabban működni, ezek az algoritmusok kulcsszerepet játszanak a helyi gazdaságok erősítésében is.

Mielőtt belemerülnénk rendszereink részleteibe, fontos elismerni a mögöttük álló embereket. Végére is, bár a nevében ott van a „mesterséges intelligencia”, emberek építik.

A Woltnál szakemberek elhivatott csoportja dolgozik a színpalak mögött azon, hogy megtervezze, megépítse és továbbfejlessze a platformunkat működtető technológiákat. Ezek a munkatársak önálló termékcsapatokba szerveződnek, és különböző helyszíneken, szorosan együttműködve oldanak meg összetett problémákat annak érdekében, hogy a helyi kereskedelem mindenki számára jobban működjön.

Fogyasztók



Akár valami ismerőset keres, akár csak inspirációért böngész, az a célunk, hogy segítsünk megtalálni, amit keres. Valahányszor keresést indít, görget vagy rákoppint valamire a Wolton, a háttérben egy rendszer dolgozik azon, hogy releváns, hasznos és néha kurátorok által összeállított találatokat jelenítsen meg. Ebben a fejezetben elmagyarázzuk, hogyan működnek keresési és ajánlási rendszereink, mi befolyásolja a látottakat, és hogyan igyekszünk úgy alakítani a felhasználói élményt, hogy az releváns, hasznos és az Ön döntéseit tiszteletben tartó legyen.

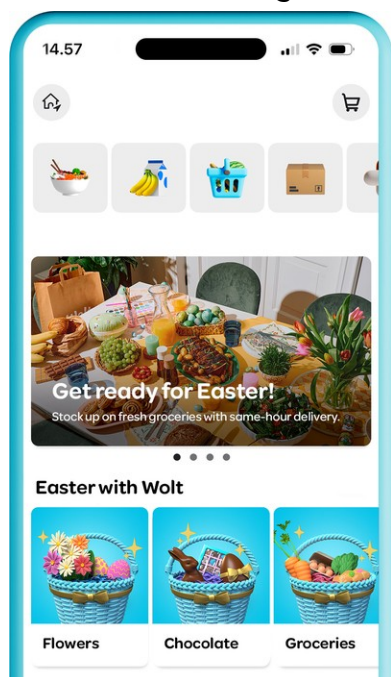
Felfedezés: az Ön személyre szabott főoldala

Kezdjük a kezdeteknél: a Felfedezés (Discovery) oldallal. Ez az első, amit az alkalmazás megnyitásakor lát. Tekintheti a saját személyes főoldalának. Carouselekből (vízszintesen görgethető sorokból) áll, amelyek mindegyike helyszínek vagy bizonyos tartalmakra, illetve cikkekre mutató bannerek kombinációját jeleníti meg.

Az, hogy mit lát – és milyen sorrendben –, automatizált logika és kézi szerkesztés együttesének eredménye:

- **Helyszínek:** A carouselben szereplő helyszínek rendezése az Éttermek oldalon alkalmazott módon történik (lásd alább).
- **Rendelje újra:** Ez a carousel a legutóbbi rendelései alapján jelenít meg tételeket, hogy a vásárlók könnyen újrarendelhessenek kedvenc helyeikről.
- **Bannerek:** Ezeket gépi tanulás segítségével, automatikusan rangsoroljuk (lásd alább).

- **Összes megtekintése:** Amikor az „Összes megtekintése” lehetőségre koppint, a megjelenített tartalom típusától függően vagy az éttermekre, vagy az üzletekre vonatkozó rangsorolást alkalmazzuk.



A Felfedezés oldal a Wolt alkalmazásban.

Annak érdekében, hogy a tartalom friss maradjon, rotáljuk azt – így egyetlen munkamenet során nem ugyanazokat a helyszíneket látja ismételtten. Ez a változatosság segít a vásárlóknak új kereskedőket felfedezni, a kereskedőknek pedig új vásárlókat elérni.

A carouselek egymás alatti sorrendje (vagyis hogy melyik sor kerül előre) nagyrészt azon alapul, hogy a felhasználók mennyire foglalkoznak velük, bár egyes karusszeleket kézzel helyezünk el, hogy kiemeljünk különleges tartalmakat.

A carouselek rangsorolásának javítása gépi tanúlással

Egészen a közeli múltig a márkák és bannerek sorrendje a Felfedezés carouselekben vagy véletlenszerű volt, vagy kézzel határoztuk meg. Annak érdekében, hogy a vásárlóknak több olyan helyszínt jelenítsünk meg, amelyekről valószínűleg szívesen rendelnének, 2024-ben bevezettünk egy gépi tanuláson alapuló személyre szabási rendszert.

Ma ugyanazt a gépi tanulási modellt használjuk, amely a helyszínanálásokat is működteti – ez az úgynevezett kollaboratív szűrésen alapuló modell, amely a hasonló

felhasználók tetszését alapul véve készít előrejelzéseket –, és ennek segítségével szabjuk személyre a következők sorrendjét:

- Márkák (a weben)
- Bannerek, beleértve a mákabannereket is (valamennyi platformon)

A modell a fogyasztó viselkedését és preferenciáit, valamint a hasonló ízlésű felhasználók preferenciáit is figyelembe veszi, hogy a relevánsabb tartalom kerüljön a lista élére.

A Felfedezés oldalon szerzett élmény részeként szponzorált tartalommal – vagyis partnereink fizetett hirdetéseivel – is találkozhat. A következőkben erről lesz szó részletesebben.

Hirdetések és személyre szabás

A Wolt azért jelenít meg hirdetéseket, hogy a felhasználók új helyszíneket fedezhessenek fel, és hogy támogassa kereskedőpartnereit. Annak érdekében, hogy ezek a hirdetések relevánsabbak – és hasznosabbak – legyenek, személyre szabási modelleket használunk.

Hogyan működnek a személyre szabott hirdetések?

Amikor hirdetést lát a Wolton, azt mindig világosan megjelöljük szponzorált tartalomként. Olyan hirdetéseket jelenítünk meg, amelyek nagy valószínűséggel hasznosak Önnek, annak alapján, hogy mi tetszett a hasonló felhasználóknak, és mit hirdetnek a partnereink. Olyan rendszert használunk, amely két szempont kombinációja alapján rangsorolja a hirdetéseket:

- **Ajánlat: Mennyit hajlandó fizetni a partner a hirdetés megjelenítéséért.**
- **Minőségi pontszám (Quality Score):** Mennyire valószínű megítélésünk szerint, hogy a felhasználó a hirdetés megtekintése után rákoppint arra, vagy rendelést ad le.

A Minőségi pontszámot egy olyan személyre szabási modell számítja, amelyet felhasználói interakciókon – például kattintásokon és rendeléseken – tanítottunk be. Ez a modell segít abban, hogy nagyobb valószínűséggel releváns hirdetéseket jelenítsünk meg, az adatvédelmi elvek és a felhasználók hozzájárulási beállításainak tiszteletben tartása mellett. Ezt úgy biztosítjuk, hogy kerüljük az érzékeny személyes adatok felhasználását, és ehelyett összesített, anonimizált adatokra támaszkodunk a hirdetéscélzás során. Ezen túl a felhasználók teljes mértékben kezelhetik hirdetési preferenciáikat és adatvédelmi beállításait, amelyeket bármikor módosíthatnak az alkalmazásban.

Miért használjuk?

A személyre szabottabb hirdetések megjelenítése mindenki számára előnyös lehet:

- A felhasználók nagyobb valószínűséggel látnak olyan lehetőségeket, amelyek érdeklik őket.
- A kereskedőpartnerek jobb eredményeket érhetnek el hirdetési kampányaikkal.
- A hirdetések hasznosak és nem tolakodóak, vagyis úgy illeszkednek a felhasználói élménybe, hogy nem zavarják meg azt.

Keresés: segítünk megtalálni, amire szüksége van



Miközben a böngészés a felfedezés egyik módja, a keresés továbbra is a leggyorsabb út valami konkrét megtalálásához. A következőkben bemutatjuk, hogyan működik.

A keresés a leggyorsabb módja annak, hogy eljusson ahhoz, amit szeretne a Wolton – legyen az egy konkrét fogás, egy terméktípus vagy egy kedvenc üzlet. A háttérben keresőrendszerünk azon dolgozik, hogy értelmezze, mit keres, és a legrelevánsabb találatokat jelenítse meg. Ehhez a szövegegyeztetés, a népszerűség, a földrajzi elhelyezkedés és az elérhetőség kombinációját használjuk. A Wolton kétféle keresés létezik, mindegyik kissé más feladatra optimalizálva:

1. **Általános keresés:** A Wolt alkalmazásban és a Wolt.com oldalon érhető el. Ezzel a teljes platformon kereshet.
2. **Partnerspecifikus keresés:** Akkor érhető el, amikor egy adott éttermet vagy üzletet böngész.

Általános keresés

Amikor beír valamit a keresősávba, megpróbáljuk azt összeegyeztetni az éttermek vagy üzletek nevével, illetve a termékek megnevezésével és leírásával. Javítjuk az elütéseket, szinonimákat használunk, és mind helyszíneket (például éttermeket vagy üzleteket), mind tételeket (például egy fogást vagy egy terméket) megjelenítünk.

A helyszíneket a következők szerint rangsoroljuk:

- **Nyitvatartás:** Előnyben részesítjük azokat a helyszíneket, amelyek éppen nyitva vannak.
- **Szövegegyezés:** Megvizsgáljuk, mennyire szorosan illeszkedik a keresése a helyszín tartalmához.
- **Népszerűség:** Más felhasználók friss rendelései alapján.
- **Távolság:** Mennyire van messze a helyszín a szállítási címétől.

Először az összes nyitva lévő helyszínt csoportosítjuk. Ezután a legjobb szövegegyezés, majd a népszerűség, végül a közelség alapján rendezzük őket. A zárva lévő, illetve az Önhöz kiszállítani nem tudó helyszínek a lista aljára kerülnek.

A tételek esetében hasonló logikát alkalmazunk, néhány további szemponttal:

- **Partner értékelése:** Hogyan értékelik a vásárlók a helyszínt.
- **Tétel népszerűsége:** Az alapján, hogy milyen gyakran rendelik az egyes tételeket.

A találatokat szűrheti például kiszállítási díj vagy értékelés szerint, a korábbi kereséseit pedig helyben, az Ön eszközén tároljuk, hogy legközelebb gyorsabban megtalálja a keresett dolgokat (ezt bármikor törölheti, vagy egyszerűen kijelentkezéssel visszaállíthatja).

Partnerspecifikus keresés

Egy adott étteremben vagy üzletben keres valamit? Ez a keresés kizárólag az adott partner termékeire összpontosít. Azokat a találatokat helyezzük előre, amelyek a legjobban megfelelnek a keresett kifejezésnek, ezt követi a tétel népszerűsége. A termékeket kategóriák szerint is csoportosítjuk, a legjobb találatokat előre helyezve.

Éttermek és Üzletek szekciók

Amikor az „Éttermek” vagy az „Üzletek” szekcióra lép, minden olyan helyszínt megjelenítünk, amely az aktuális címére ki tud szállítani. Ezeket a listákat különböző algoritmusok működtetik attól függően, hogy be van-e jelentkezve.

Éttermek szekció

Ha új felhasználó, vagy nincs bejelentkezve:

A helyszíneket a következők szerint rendezzük:

- Kiszállítási idő
- Népszerűség (a partner Wolt platformon elért forgalmi adatai)
- Árszint és kiszállítási díj
- Távolság
- Üzlettípus (például fizikai helyszín vagy virtuális konyha)
- Értékelés és az értékelések száma
- Visszatérés (milyen gyakran rendelnek ismét az emberek)

Ha visszatérő fogyasztó:

Hogy gördülékenyebb legyen az élménye, kiemeljük azokat a helyeket és tételeket, amelyek megítélésünk szerint tetszeni fognak Önnek, annak alapján, ami korábban elnyerte a tetszését. A következőket vesszük figyelembe:

- Az Ön korábbi rendelései
- Mit kedvelnek a hasonló vásárlók
- Koppintások, kedvencek és értékelések (mindegyik egyenlő súllyal)

Ha egy kereskedőnek több helyszíne van, csak a szállítási címéhez legközelebbi helyszínt jelenítjük meg. Ezen túl a kategóriákat népszerűségük alapján emeljük ki.

Az ajánlások működése a gyakorlatban



Bob tapasztalt Wolt-vásárló. Szívesen rendel ételt a kedvenc szusiéttermétől, élelmiszert pedig a helyi sarki üzletből.



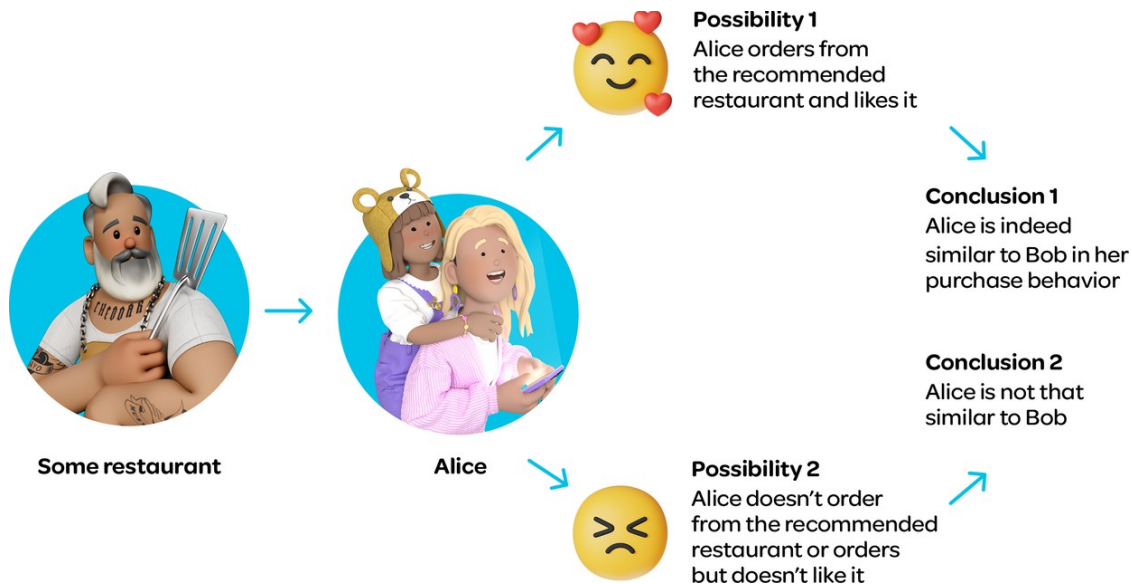
Alice viszonylag új a Woltnál. Kipróbált már néhány különböző éttermet és üzletet, de a kedvenceit még nem találta meg.

Ami Alice-ban és Bobban közös, az az, hogy mindketten rendeltek egy pizzériából, és tetszett nekik annak az étele. A „tetszés” itt azt jelenti, hogy vagy újra rendeltek az étteremtől, vagy megnyitották annak menüjét, kedvencekhez adták, vagy magas értékelést adtak neki. Ebből arra következtethetünk, hogy Alice-nak és Bobnak hasonló az ízlése (legalábbis a pizza tekintetében). Ha ez a feltételezés helyes, akkor Alice-t érdekelheti Bob kedvenc szusihelye. Ajánljuk hát ezt Alice-nak!

Ezt követően két különböző eset lehetséges. Az egyik, hogy Alice rendel az ajánlott szusiétteremből, és az tetszik neki (magas értékelést ad neki, megnyitja a menüjét, a kedvencei közé sorolja, vagy ismét rendel onnan). Ebből arra következtethetünk, hogy Bob és Alice vásárlási magatartása valóban hasonló, így a továbbiakban is olyan helyszíneket ajánlhatunk nekik, amelyek tetszenek.

A másik eset, hogy Alice nem rendel az ajánlott szusiétteremből, vagy rendel, de nem tetszik neki. Ekkor arra a következtetésre jutunk, hogy Alice nem annyira hasonlít Bobra. Ebben az esetben új „Bobot” keresünk Alice számára, hogy biztosan segíteni tudjunk neki megtalálni a kedvenc helyszíneit a Woltban.

Az ajánlások tehát a vásárlási magatartáson alapulnak.



Az ajánlások a vásárlási magatartáson alapulnak.

Üzletek szekció

Az alkalmazás Üzletek szekciójában a helyszíneket a következők alapján rendezzük:

- Népszerűség
- Vásárlói értékelés
- Vonzerő (annak kombinációja, hogy egy üzlet milyen gyakran jelenik meg a platformon, és mennyire jól alakítja a megtekintéseket rendelésekké)

Az Éttermek szekcióhoz hasonlóan itt is a legközelebbi franchise-helyszíneket jelenítjük meg, a kategóriákat pedig népszerűségük alapján emeljük ki.

A személyre szabás és az Ön élménye

A személyre szabás egyike azoknak az eszközöknek, amelyekkel a Woltot az Ön igényeire szabottá tesszük. A következőkre lehet hatása:

- Ajánlások a korábbi rendelések és a hasonló felhasználók alapján
- Kategóriák előtérbe helyezése az alkalmazásban végzett böngészési és rendelési előzményei alapján
- Újrarendelési javaslatok a kedvencei vagy a friss tevékenysége alapján

Kizárólag a Wolttal folytatott interakcióin alapuló adatokat használunk – nem használunk fel személyes demográfiai adatokat, érzékeny információkat, sem más alkalmazásokból vagy weboldalakról származó böngészési adatokat. A személyre szabást bármikor visszaállíthatja kijelentkezéssel vagy az eszközadatok törlésével.

Célunk, hogy hasznos és tiszteletteljes személyre szabást nyújtsunk anélkül, hogy átlépnénk az adatvédelmi határokat.

A személyre szabásnak természetesen vannak kompromisszumai: ha többet jelenítünk meg abból, ami már tetszik Önnek, az csökkentheti a változatosságot. Éppen ezért időről időre igyekszünk új vagy váratlan lehetőségeket is felszínre hozni.

Ajánlások a Dupla rendelés során

2024-ben bevezettünk egy új funkciót, a Dupla rendelést (Double Order). Ez lehetővé teszi, hogy egyetlen kiszállítás keretében két közeli helyről rendeljen. Azokat a további helyszíneket, amelyeket az első rendelés leadása után ajánlunk, a következők szerint szűrjük:

- Az eredeti rendeléshez vagy a szállítási címhez való közelség
- Kiszállítási elérhetőség
- Bizonyos kategóriák kizárása (például játékonysági szervezetek vagy ajándékkártyák)

Ezeket népszerűség alapján, valamint aszerint rangsoroljuk, hogy mennyire illeszkednek az eredeti rendeléshez. Az ezekről a helyszínekről ajánlott tételek szintén az elérhetőségen és a népszerűségen alapulnak, és igyekszünk gondoskodni arról, hogy jól illeszkedjenek ahhoz, amit már megrendelt.

Akadálymentesség

A Woltnál elkötelezettek vagyunk annak biztosítása mellett, hogy termékeink minden felhasználó – köztük a fogyatékossgal élő személyek – számára akadálymentesek és használhatók legyenek. Tudjuk, hogy a látó felhasználók számára a vizuális jelzések gyakran elegendőek a tartalmunkban való navigáláshoz és az azzal való interakcióhoz. A látássérült vagy más fogyatékossgal élő felhasználók számára azonban alternatív módszerek szükségesek ahhoz, hogy egyenértékű élményben részesüljenek.

Ennek érdekében bevezettük a skálázható betűméretek támogatását.

Dizájnkomponens-keretrendszerünket is az akadálymentességet szem előtt tartva építettük fel, beleértve az ARIA-címkéket, a szíkontrasztot és az érintési célfelületek méretét. Ezen túl minden elem elérhető és címkézett.

Alkalmazásainkat abból a szempontból is auditáljuk, hogy megfeleljenek az európai akadálymentesítési irányelv („EAA”) követelményeinek, amelyek 2025 nyarától alkalmazandók az irányelv hatálya alá tartozó termékeket vagy szolgáltatásokat nyújtó vállalkozásokra. Az új irányelv célja az uniós tagállamok eltérő szabályaiból eredő akadályok felszámolása.

Kereskedők



A családi pékségektől a növekvő étteremláncokig a Wolt azzal támogatja a helyi vállalkozásokat, hogy segít nekik megjelenni az online térben, növelni az elérésüket és egyszerűsíteni a működésüket. A kereskedők számára mindent biztosítunk a digitális kirakattól és a rendeléskezelő rendszerektől kezdve az utolsó kilométeres logisztikán át a marketing- és promóciós eszközökig. Partnereink többsége kis helyi vállalkozás – a kereskedők 88%-a mindössze 1–3 helyszínen működik.¹ A Wolt segít nekik több vásárlót elérni anélkül, hogy fizikailag növekedniük kellene. Ebben a fejezetben bemutatjuk, hogyan kezdik meg a kereskedők a működést a Woltban, hogyan támogatják eszközeink és algoritmusaink a működésüket, és hogyan segítünk nekik felépíteni és növelni digitális jelenlétüket – rendelésenként.

Egyszerűbbé tett bekapcsolás

Ahhoz, hogy egy kereskedő rendeléseket kaphasson, először be kell állítania az üzletét a Wolton. Sokak számára ez korábban összetett folyamat volt, amely rengeteg manuális munkát igényelt a kereskedő, a Wolt csapatai és a külső technológiai szolgáltatók között.

Ennek egyszerűsítése érdekében 2024-ben partnerünkkel, a Deliverecttel együttműködésben elindítottuk az önkiszolgáló integrációs bekapcsolási eszközt (Self-Serve Integration Onboarding). Az automatizált rendszer lehetővé teszi a Deliverectet használó kereskedők számára, hogy néhány kattintással integrálják értékesítési pont (POS) rendszerüket a Wolttal. Hosszú távú célunk, hogy a bekapcsolás annyira

¹ Az eredmények a Copenhagen Economics és a Taloustutkimus által végzett külső felmérésen alapulnak, amely 21 országban 2413 kereskedőre terjedt ki, és amelyre 2024 decembere és 2025 áprilisa között került sor. További információ: www.localcommerceinsights.com.

gördülékeny legyen, hogy bármely kereskedő – méretétől vagy technikai felkészültségétől függetlenül – közvetlen támogatás nélkül csatlakozhasson a Wolthoz.

Az üzlet beállítása

A bekapcsolást követően a következő lépés a helyszín beállítása: tételek hozzáadása, fényképek feltöltése és leírások megírása. Ez időigényes lehet, különösen a nagy készlettel rendelkező üzletek esetében, ezért azon dolgoztunk, hogyan gyorsíthatjuk fel.

Fotós a zsebében: A jó látványelemek eladnak, és a kereskedők ma már kizárólag okostelefonnal is professzionális minőségű képeket készíthetnek – élelmiszer-pazarlás és fotósok igénybevétele nélkül. Új önkiszolgáló képkészítő eszközünk (Self-Serve Imaging) lehetővé teszi a kereskedőknek, hogy pusztán okostelefonjukkal vagy táblagépükkel professzionális minőségű képeket készítsenek. Az eszköz AI-alapú szerkesztést, valamint emberi és automatizált minőségellenőrzést is tartalmaz. Ez különösen nagy hatással van a kisebb helyszínekre, amelyek így drága fotósok nélkül újíthatják meg vizuális megjelenésüket.

Indulás

Miután a helyszín beállítása megtörtént, jöhet a vásárlók kiszolgálása. A Wolt alkalmazásban leadott rendelések a kereskedői alkalmazáson vagy a POS-integráción keresztül jutnak el a kereskedőkhöz.

A koordináció javítása érdekében a Wolt a rendelés beérkezésekor javaslatot tesz a kereskedő számára az elkészítési időre. Ezt egy algoritmus számítja ki a következők alapján:

- A rendelés mérete és a helyszín munkaterhelése
- Az adott kereskedőre jellemző elkészítési idő
- A futárpartnerek közelsége és elérhetősége

A kereskedő elfogadhatja a javasolt időt, vagy a saját helyzetéhez igazíthatja azt. Ez a rugalmasság segít abban, hogy az ételek és termékek éppen időben legyenek készen az átvételre – ne túl korán és ne túl későn.

A láthatóság növelése

Egy forgalmas piactéren nehéz lehet kitűnni. Ezért olyan eszközöket kínálunk, amelyek segítenek a kereskedőknek növelni a láthatóságukat és új vásárlókat szerezni.

Szponzorált megjelenések

A kereskedők fizetett hirdetések futtatásával növelhetik helyszínük megjelenését. Ezek a következő helyeken jelennek meg:

- A Felfedezés carouselekben
- A keresési találatokban
- Az Éttermek és Üzletek szekciókban

A szponzorált helyszínek rangsorolása három fő tényezőn alapul:

1. A helyszín elhelyezkedése és elérhetősége
2. A hirdetés relevanciája a felhasználó számára (személyre szabási pontszám)
3. A kereskedő ajánlata

Valamennyi hirdetést világosan „Szponzorált” megjelöléssel jelöljük, és a felhasználók egy koppintással megtudhatják, miért látnak egy adott helyszínt. A személyre szabásról és a hirdetésekről bővebben a Fogasztók fejezetben olvashat.

Kulcsszavas keresési megoldások

Gépi tanulást használunk arra, hogy automatikusan párosítsuk a kereskedőket a relevánsan illeszkedő kulcsszavakkal. Ha például sokan, akik a „hamburger” szóra keresnek, végül egy adott helyszínről vásárolnak, akkor ahhoz a helyszínhez hozzárendeljük a „hamburger” kulcsszót, ezzel növelve annak esélyét, hogy a jövőben megjelenjen az ugyanerre a kifejezésre indított keresésekben.

Promóciók



A kereskedők kedvezményeket vagy ingyenes kiszállítást is kínálhatnak, hogy új vásárlókat vonzzanak be, vagy ismét megszólítsák a meglévőket. Ezek a kampányok testre szabhatók, hogy meghatározott felhasználói csoportokat célozzanak meg.

Annak megismerése, hogy mi működik

A jó döntések alapja a jó adat. Minden vállalkozásnak világos betekintésre van szüksége az értékesítéseibe és a teljesítményébe. 2025-ben elindítottunk egy új Jelentéskészítőt (Report Builder), amely lehetővé teszi a kereskedők számára, hogy a Wolt segítségével nélkül, automatikusan készítsenek és időzítsenek saját jelentéseket.

A kereskedők a következőket tehetik:

- Kiválaszthatják a kívánt mutatókat
- Megválaszthatják, milyen gyakran kapják meg a jelentést (naponta, hetente, havonta)
- Eldönthetik, milyen részletességű adatokat szeretnének (óránkénti, napi, heti, havi bontás)

Ez felváltja a kézzel vezetett jelentéseket, és biztonságosabb, jobban skálázható módon ad a kereskedők kezébe nagyobb kontrollt az adataik felett.

Egy nagyobb küldetés

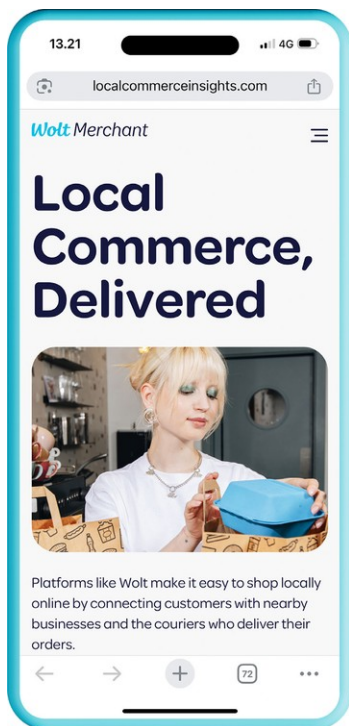
A kereskedők növekedésének támogatása nem csupán az üzlet szempontjából jó – a városok számára is jó. Minden helyi rendelés a közösségben tartja a pénzt, munkahelyeket támogat, és pezsgést hoz a városnegyedekbe. 2024-ben több mint 5 milliárd euró értékű forgalom keletkezett a Wolton keresztül a helyi kereskedelmi partnerek számára. És ez nem csak digitális hatás: a kereskedők 38%-a jelezte, hogy a Wolttal való partnerség azzal is növelte a helyszíni értékesítéseit, hogy segített új vásárlókat elérni.²

- *A Wolt online kirakatok, utolsó kilométeres kiszállítás, eszközök, elemzések és további megoldások biztosításával segíti a kereskedők gyarapodását.*
- *A Wolt azzal támogatja a helyi gazdaságokat, hogy lehetőséget ad a kisvállalkozásoknak az online versenyben való részvételre.*

Az önkiszolgáló képkészítéstől az okosabb adatelemző eszközökig minden nap azon dolgozunk, hogy a Wolt olyan platform legyen, ahol a helyi vállalkozások nem csupán jelen lehetnek az online térben, hanem valóban sikeresek is lehetnek.

További elemzések dedikált weboldalunkon érhetők el.

2 Az eredmény a Copenhagen Economics és a Taloustutkimus által végzett külső felmérésen alapul, amely 21 országban 2413 kereskedőre terjedt ki, és amelyre 2024 decembere és 2025 áprilisa között került sor.



Futárpartnerek



A Woltnál a független vállalkozóként működő futárpartnerek a fogyasztók és a kereskedőpartnerek mellett a platform kulcsfontosságú részét képezik. Rugalmasan megválaszthatják, mikor, hol és hogyan szeretnék kiszállítani – a mi feladatunk pedig az, hogy ezt az élményt a lehető leggördülékenyebbé, legbiztonságosabbá és

leginkább kifizetődővé tegyük. A háttérben sokféle algoritmust használunk e célok elérése érdekében.

Ez a fejezet arra összpontosít, hogyan használjuk az algoritmusokat azokban az országokban, ahol a futárpartnerek független vállalkozóként működnek – ez a helyzet piacaink túlnyomó többségében. A fejezet végén ugyanakkor kitérünk arra is, hogyan működünk az olyan országokban, mint Németország, ahol a futárok munkavállalóként dolgoznak – vagy közvetlenül a Woltnál, vagy olyan partnervállalatokon keresztül, amelyek saját munkavállalókat foglalkoztatnak.

Ez a fejezet négy fő területen mutatja be, hogyan érintkeznek az algoritmusok a futárpartnerekkel:

- **Feladatfelajánlás** – Hogyan ajánljuk fel a kézbesítési feladatokat a futárpartnereknek
- **Kiszállítási idő** – Hogyan becsüljük meg, mikor érkeznek meg a rendelések, és mennyi ideig tartanak
- **Díjazás** – Hogyan határozzuk meg a méltányos és pontos díjakat
- **Biztonság** – Hogyan gondoskodunk mindazok biztonságáról, akik a platformunkat használják

Hogyan történik a feladatok felajánlása?

Valahányszor egy vásárló rendelést ad le, és a kereskedő azt elfogadja, a dolgok nagyon gyorsan mozgásba lendülnek. Mivel városainkban egyidejűleg több ezer rendelés zajlik, egyetlen ember sem tudná manuálisan eldönteni, hogy az egyes kézbesítési feladatokat kinek kellene felajánlani. Mire valaki kitalálná, az utolsó pillanatban vásárolt születésnapi ajándék vagy sportcipő már el is fogyhatna a készletről – vagy olyan későn érkezne meg, hogy már nem lenne jelentősége.

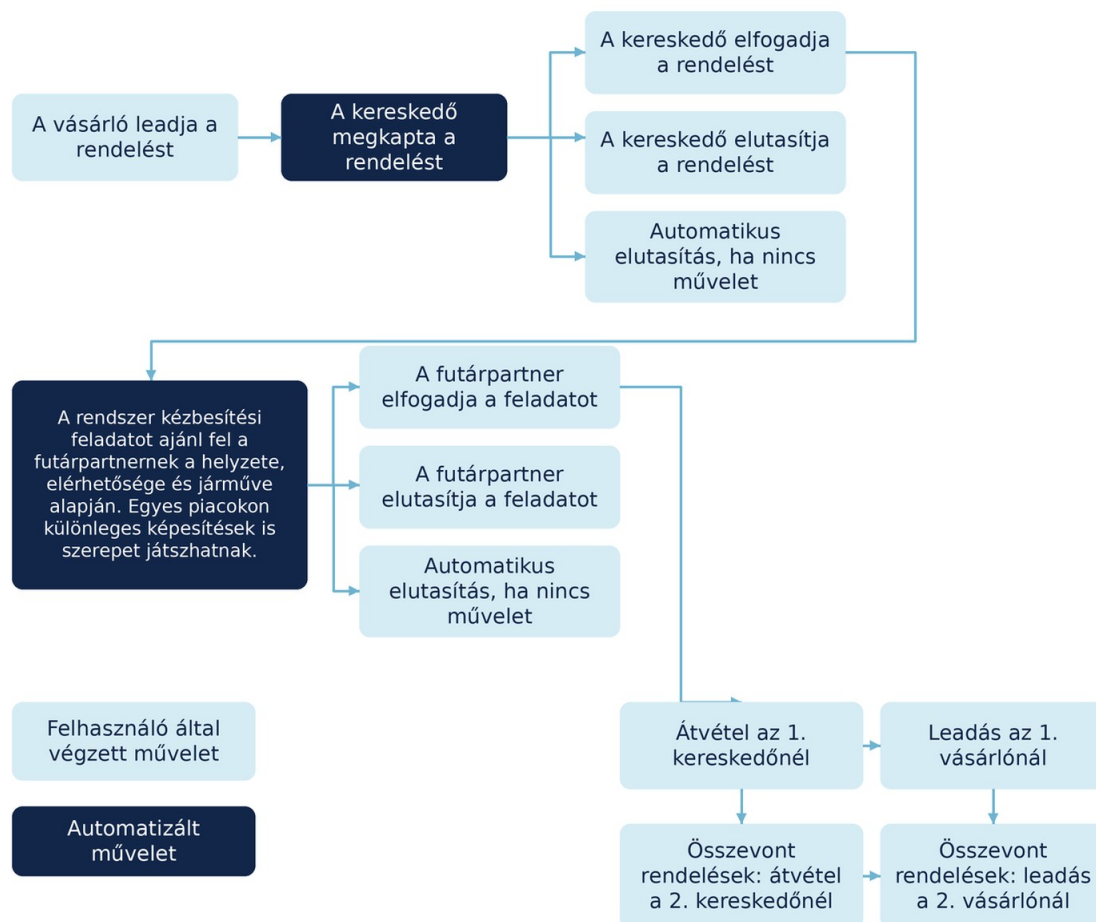
Itt lép be a képbe a feladatalgoritmusunk. Ez dönti el, melyik futárpartner kapja meg a kézbesítési ajánlatot, olyan tényezők alapján, mint:

- **Elérhetőség** – Online van-e a futárpartner, és készen áll-e kézbesítési ajánlatok fogadására?
- **Helyzet** – Milyen közel van az átvételi ponthoz?
- **Járműtípus** – Milyen típusú kézbesítési járművet használ? (Az, hogy a futárpartner kerékpárral, autóval vagy elektromos motorkerékpárral közlekedik, befolyásolja a kiszállítási időt és a kapacitást.)

Hogyan mérlegeljük ezeket a tényezőket egymáshoz képest?

Az elérhetőség nem képezi mérlegelés tárgyát: kézbesítési feladatot soha nem ajánlunk fel olyan személynek, aki nincs online, és nem áll készen annak elfogadására. A járműtípus egyaránt függ a kapacitástól (a nagyobb rendeléseket autóval szállítjuk) és a sebességtől (a kerékpár nem feltétlenül ideális hosszabb távokra). Ezt követően a többi paraméter egymáshoz viszonyított súlya változhat attól függően, hogy az adott városban, az adott pillanatban mi a legfontosabb.

Itt kap szerepet a városi optimalizálónk (amelyet alább részletesebben is bemutatunk). Ez valós időben alakítja e paraméterek súlyát a kiszállítások javítása érdekében: csökkenti a késéseket, minimalizálja a megtett távolságot, illetve növeli az általános hatékonyságot. Ez az alkalmazkodó megközelítés segít biztosítani, hogy minden felajánlott feladat ne csupán elméletben, hanem a gyakorlatban, a terepen is értelmes legyen – ott, ahol a körülmények óránként változhatnak.



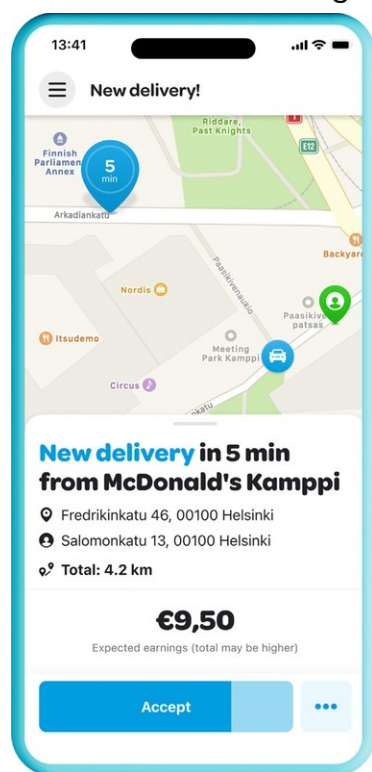
A feladatalgoritmus folyamatábrája.

A futárpartnerek maguk is befolyásolhatják a döntést, hiszen szabadon megválaszthatják a kézbesítési járművüket, valamint azt, hogy a városon belül hol helyezkednek el, hogy több feladatot kapjanak. Ezt a rugalmasságot tovább növeli 2025-re tervezett funkciónk, a városi hő térképek (City Heat Maps). Ezek a rendszeresen frissülő térképek megmutatják, hol a legnagyobb a kereslet, ezzel segítve a futárpartnereket annak eldöntésében, merre induljanak tovább a jövedelmük maximalizálása és a várakozási idő csökkentése érdekében.

A döntés az Öné

Miután az algoritmus eldöntötte, melyik futárpartnernek ajánlja fel a kiszállítást, az adott partner felugró értesítést kap az alkalmazásában. Az ajánlat tartalmazza azokat a fő adatokat, amelyekre az elfogadásról vagy elutasításról szóló döntéshez szükség van, például:

- Az átvételi és a leadási helyszínek
- A becsült távolság
- A minimálisan megszerezhető összeg (a borraivalót nem számítva)



A kézbesítési ajánlat előre megjeleníti a legfontosabb adatokat.

A futárpartner ezután dönt az elfogadásról vagy az elutasításról – a feladat elutasításának nincs hátrányos következménye. Ha az ajánlatot elutasítják, vagy azt egy bizonyos időn belül (országától függően jellemzően körülbelül 30–60 másodperc

alatt) nem fogadják el, akkor az továbbkerül a következő, leginkább megfelelő elérhető futárpartnerhez.

Ha valami váratlan történik, a futárpartnereknek lehetőségük van arra, hogy a már elfogadott feladatról leiratkozzanak. Ezt megtehetik az alkalmazáson keresztül, vagy ügyfélszolgálati csapatunk segítségével.

Személyes adatok

Rendszereinket úgy alakítjuk ki, hogy minimalizáljuk a személyes adatok felhasználását, és elkerüljük a hátrányos megkülönböztetést. A futárpartnerek számára egyszerű, biztonságos és adatvédelem-barát módokat biztosítunk annak érdekében, hogy hozzáférhessenek az adataikhoz, illetve gyakorolhassák egyéb jogait.

Az adattakarékosság elvét követjük, vagyis csak az adott felhasználási célhoz szükséges személyes adatokat gyűjtjük és kezeljük. A feladatalgoritmus esetében kizárólag azokat az adatokat gyűjtjük és kezeljük, amelyek annak eldöntéséhez szükségesek, hogy melyik futárpartnernek ajánljunk fel egy kézbesítési feladatot; ezek nem tartalmazzák a nemre, szexuális irányultságra, faji vagy etnikai hovatartozásra, nemzeti származásra, vallásra vagy fogyatékosagra vonatkozó adatokat. Így a rendszer a feladatra koncentrál – nem arra, hogy Ön kicsoda.

Egyszerre több kiszállítás

A Wolton végzett kézbesítés nem mindig jelenti azt, hogy egyszerre csak egy feladatról van szó. Sőt, 2024-es legfontosabb fejlesztéseink közül néhány éppen azt könnyítette meg, hogy a futárpartnerek hatékonyabban kezelhessenek több kiszállítást, és ezzel több bevételt szerezhessenek.

- **Feladatcsomagok:** Korábban a futárpartnereknek egyenként kellett elfogadniuk a kézbesítési feladatokat. Bár már addig is teljesíthettek több felvételt és leadást összevont útvonalakon, minden feladatot külön kellett elfogadniuk. A feladatcsomagok egyidejűleg felajánlott feladatcsoportok. Ez jobb áttekintést ad a futárpartnereknek a várható jövedelemről, és segít hatékonyabban beosztani az idejüket.
- **Dupla rendelések:** Ez egy fogyasztói funkció, amely lehetővé teszi, hogy valaki egyetlen kiszállítás keretében két közeli helyről rendeljen. A futárpartnerek számára ez azt jelenti, hogy több helyszínről vehetnek át rendelést, és ugyanannak a vásárlónak adhatják le azokat. Ez kevesebb utat, az idő jobb kihasználását,

valamint annak lehetőségét jelenti, hogy útvonalonként több feladatot teljesítsenek – és több bevételt szerezzenek – fenntarthatóbb módon.

Okosabb futárpartner-bekapcsolás

A Wolt futárpartnerévé válni népszerű lehetőség: az elmúlt évben több mint 300 000 ember kezdte meg a futárpartneri csatlakozási folyamatot, és még nem teljesítette az első kiszállítást. Korábban kézzel becsültük meg a bekapcsolási igényeket. 2024-ben elindítottunk egy automatizált előrejelző rendszert, amely segít a csatlakozásért felelős csapatunknak eldönteni:

- Hány új futárpartnerre van szükség az egyes városokban
- Mikor érdemes további futár partnereket bekapcsolni
- Hogyan lehet egyensúlyban tartani a kínálatot és a keresletet az egyéni jövedelemszerzési lehetőségek rontása nélkül

A modell a vásárlói keresletet, a futárok aktuális számát, a lemorzsolódási arányokat és a konverziós adatokat vizsgálja, hogy több információt adjon bekapcsolásért felelős csapatunknak, és így rövid és hosszú távon is okosabb bekapcsolási döntéseket hozhassanak.

Városonkénti optimalizálás

2024 egyik legnagyobb fejlesztése egy olyan új rendszer bevezetése volt, amely hatékonyabbá teszi a kiszállításokat – különösen azokban a forgalmas városokban, ahol egyszerre több ezer rendelés zajlik.

Korábban helyi csapataink kézzel állították be a kiszállítási paramétereket minden városra. Ha például havazott Helsinkiben, vagy nagy fesztivál volt Prágában, módosították a rendszert a késések elkerülése érdekében. Ezt a folyamatot mostanra automatizáltuk.

Mi változott?

Bevezettünk egy intelligens optimalizáló algoritmust, amely automatikusan megtanulja, mi működik a legjobban az egyes városokban, és valós időben alkalmazkodik. Ez a mesterséges intelligencia egy formája, az úgynevezett megerősítéses tanulás (reinforcement learning), ami azt jelenti, hogy a rendszer az eredményekből folyamatosan tanulva idővel egyre jobbá válik.

Ahelyett, hogy mindenhol ugyanazokat a kiszállítási szabályokat alkalmazzánk, az algoritmus aszerint alakítja a prioritásait, hogy az adott időpontban és az adott helyen mi a legfontosabb. Ez három kulcsterületen segít javítani a teljesítményt:

- **Kiszállítási idő:** A rendelések gyorsabb eljuttatása a vásárlókhoz
- **Késés:** A késve megérkező rendelések számának csökkentése
- **Aktív hatékonyság:** Annak támogatása, hogy a futárpartnerek a lehető legjobban kihasználják az úton töltött idejüket

Egy gyakorlati példa

Tegyük fel, hogy egy új városban indítjuk el a Woltot. A rendszer ilyenkor előtérbe helyezheti a késések minimalizálását, hogy kiépüljön a vásárlói bizalom. Egy olyan városban azonban, ahol a Wolt már jól megalapozott, a rendszer nagyobb súlyt fektethet a hatékonyság maximalizálására és a futárpartnerek utazási idejének csökkentésére. A modell megtanulja, mire kell összpontosítani, és naponta igazít ezen, ami segít csapatunknak eldönteni, hogyan határozzák meg a prioritásokat egy adott városban.

Okosabb időbecslések



Az egyik legfontosabb kérdés, amikor rendelést készül leadni a Wolton, a következő: mikor érkezik meg? Itt lépnek be a képbe az előzetes becslési modelleink. A rendelési folyamat során három ponton adunk időbecslést:

- **Felfedezés oldali előzetes becslés:** Amikor a kínálatot böngészi az alkalmazásban.
- **Fizetés előtti becslés:** Amikor készen áll a kosár tartalmának kifizetésére.
- **Kiszállítási becslés:** Amikor a rendelésére vár.

2024-ben javítottuk ezeket a becsléseket: a korábbi, döntési fákra alapuló modelltől (amely folyamatábrához hasonló szerkezet segítségével hoz döntéseket – mint egy elágazó fa) egy fejlettebb mélytanulási modellre váltottunk. Az új modell jobban képes megragadni a kiszállítási idő zajos, valós életbeli változékonyságát – a forgalmi viszonyoktól a rendelés összetettségéig.

Újabb gépi tanulási modellünk a következőket veszi figyelembe:

- Korábbi kiszállítási és forgalmi adatok

- Aktuális időjárási körülmények
- A futárpartnerek járműtípusai
- Az átvétel és a leadás összetettsége (például parkolási nehézségek)

Ezek a becslések óránként frissülnek, hogy tükrözzék a valós körülményeket – ezzel segítve a vásárlókat a megfelelő elvárások kialakításában, csökkentve a késésekből fakadó frusztrációt, és végső soron biztosítva, hogy vásárlóink időben (vagy még jobb esetben a vártnál korábban) megkapják a rendelésüket. A kereskedők számára ez gördülékenyebb működést jelent a csúcsidőszakokban. A futárpartnerek számára jobb útvonaltervezést és időgazdálkodást tesz lehetővé, csökkentve az állásidőt és növelve a jövedelemszerzési lehetőségeket. Azzal, hogy javítjuk e becslések pontosságát, minden szereplő számára megbízhatóbb élményt nyújtunk.

Méltányosabb díjazás minden feladatra

Nem minden kiszállítás egyforma – ezért nem is kezeljük őket egyformán. Éppen ezért úgy alakítottuk ki feladatfelajánlási és díjazási modelljeinket, hogy támogassák a rugalmasságot a méltányosság feláldozása nélkül. Díjazási algoritmusunk az erőfeszítés alapján értékeli minden kiszállítást. A következőket veszi figyelembe:

- Utazási idő és távolság
- A rendelés súlya és mérete
- A helyszín és a vásárló címének megközelíthetősége
- Járműtípus
- Forgalom, időjárási körülmények és események

A feladatok pontosságának és díjazásuk méltányosságának javítása segít felszámolni azt a képzet, hogy egyes feladatok értékesebbek vagy vonzóbbak lennének másoknál. Díjazási modellünk célja, hogy vonzó jövedelemszerzési lehetőséget biztosítson a futárpartnerek számára, függetlenül attól, hogy sok rövidebb feladatot, néhány hosszabbat, vagy ezek kombinációját teljesítik.

A megalapozott döntések támogatása érdekében minden kézbesítési ajánlat tartalmazza azt az összeget, amelyet a futárpartner a feladat teljesítéséért megszerez (a borraivalót nem számítva). Ez biztosítja, hogy a partnerek megkapják azt az átláthatóságot, amely alapján nyomás nélkül, teljes körű tájékoztatás birtokában dönthetnek arról, mi a legjobb számukra.

Azonnali kifizetés



A Wolton végzett kézbesítés egyik fő előnye az a rugalmasság, hogy a futárpartnerek a saját feltételeik szerint dolgozhatnak, és 2024-ben ezt még kézzelfoghatóbbá tettük az azonnali kifizetés (on-demand payouts) bevezetésével.

Ezzel a funkcióval a futárpartnereknek nem kell heti vagy havi kifizetésre várniuk. Ehelyett a feladat teljesítése után azonnal kivehetik a megszerzett összeget, amely néhány perc alatt megérkezik a bankszámlájukra. Egy 2024. júniusi felmérésben a futárpartnerek 79%-a válaszolta azt, hogy azért végez kiszállítást a Wolton, mert ezt előnyben részesíti más jövedelemszerzési lehetőségekkel szemben.³

Ez nagyobb kontrollt ad a partnereknek a bevételeik felett – akár arra van szükségük, hogy aznap kifizessenek egy számlát, munka közben feltankoljanak, akár egyszerűen szívesebben kezelik gyakrabban a pénzforgalmukat. Ez csupán egyike azoknak a módoknak, ahogyan rugalmasabbá tesszük a platformon végzett munkát, lehetővé téve a futárpartnerek számára, hogy akkor szerezzenek jövedelmet, amikor szeretnének, és akkor kapják meg azt, amikor szükségük van rá.

Biztonság

A platform biztonságának és méltányosságának megőrzése kiemelt prioritás. Minden futárpartner csatlakozáskor átesik a személyazonosság és a munkavállalási engedély ellenőrzésén, amelyet egy harmadik fél partner automatizált dokumentumellenőrzésén keresztül végzünk. A visszaélések megelőzése, valamint a futárpartnerek fióklopással szembeni védelme érdekében automatizált arcalapú azonosítást is alkalmazunk: ennek keretében időnként megkérjük őket, hogy készítsenek egy önarcképet vagy videót, amelyet ezután összevetünk az igazolványukon szereplő fényképpel. Az arcalapú

³ A vizsgálat 23 országban több mint 20 000 futárpartner választ gyűjtötte össze, és a Copenhagen Economics végezte 2024 júniusában.

azonosítás kizárólag akkor automatizált, ha a futárpartner hozzájárul a biometrikus adatok kezeléséhez.

Az arcalapú azonosítás használata segít csökkenteni az előítéletességet, és a manuális ellenőrzéseknél biztonságosabban őrzi meg a személyes adatokat. Egyszerű módja annak, hogy megvédjük a platformunkat és az azt használó embereket. Ha az arcalapú azonosítás nem sikerül, nem zároljuk a fiókot. A fiók felfüggesztéséről mindig ember dönt, és az automatizált arcalapú azonosítás mellett párhuzamosan továbbra is végzünk kézi ellenőrzéseket.

Mindig van kihez fordulni

Ha egy futárpartnernek kérdése van egy kiszállítással kapcsolatban, azzal kapcsolatban, hogyan működik valami az alkalmazásban, vagy egyszerűen segítségre van szüksége, emberekből álló ügyfélszolgálati csapatunk a rendelkezésére áll. Legyen szó technikai problémáról, egy feladattal kapcsolatos kérdésről vagy valami komolyabbról, a futárpartnerek közvetlenül az alkalmazáson keresztül kereshetnek minket, és valódi emberrel beszélhetnek. Róluk a következő fejezetben lesz szó részletesebben.

A Woltot a futárpartnerekkel együtt építjük

A Woltnál folyamatosan fejlesztjük működésünket. Nem csupán azért, hogy a platform hatékonyabb legyen, hanem azért is, hogy segítsük a futárpartnereket az úton töltött idejük legjobb kihasználásában. E fejlesztések többsége pedig közvetlenül a futárpartnerek visszajelzéseiből származik.

Heti, alkalmazáson belüli felmérésekkel és részletesebb, negyedéves visszajelzési körökkel szorosan követjük, hogyan vélekednek a futárpartnerek a platformról. 2024-ben a futárpartneri élmény átlagos elégedettsége 4,57 volt az 5-ből.⁴ Úgy véljük, hogy a különböző csatornákon beérkező valamennyi visszajelzés együttesen erős és következetes jelzést ad arról, mi működik, és hol kell javítanunk.

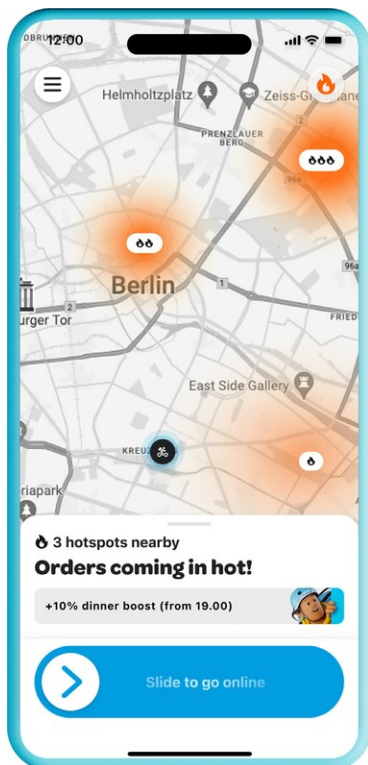
2024-ben elindítottuk a rendszeres visszajelzési egyeztetéseket (feedback loops) is: ezek negyedévente megtartott, személyes találkozók futárpartnerekkel, amelyek célja részletesebb visszajelzések és ötletek összegyűjtése. És ami szintén fontos: a futárpartnereket tájékoztatjuk azokról a változtatásokról, amelyeket az elmondottak alapján végrehajtunk.

4 A Wolt heti elégedettségi felmérése alapján, amelyet minden hétfőn megküldünk azoknak a futárpartnereknek, akik az előző héten legalább egy kiszállítást teljesítettek. A felmérés a Wolttal fennálló partnerséggel kapcsolatos általános elégedettségre kérdez rá.

2025-ben érkező új funkciók

A futárpartnerek visszajelzései alapján az idei évben számos új eszköz és fejlesztés bevezetését tervezzük:

- **Várakozási idő kompenzációja:** Ha a helyszínen késedelem áll elő, és a futárpartnereknek három percnél többet kell várniuk, a feladat díja automatikusan emelkedik, hogy tükrözze a többletidőt. Ezt nem kell bejelenteni, a módosítás automatikusan megtörténik.
- **Városi hő térképek (pilot):** Ezek a hő térképek rendszeresen frissülnek, és megmutatják a futárpartnereknek, hol találhatnak több rendelést. A térképek segítenek eldönteni, merre induljanak tovább, hogy több bevételt szerezhessenek, és kevesebb időt töltsenek várakozással.



Városi hő térkép a futárpartneri alkalmazásban.

- **Jövedelmi elemzések (pilot):** A futárpartneri alkalmazás egy új füle áttekintést nyújt majd az online töltött időről, a teljesített feladatokról, a jövedelem alakulásáról és hasonló adatokról. Ez megkönnyíti az előretervezést, valamint a legforgalmasabb és leginkább kifizetődő időszakok azonosítását.
- **Jutalomprogram (pilot):** Kiválasztott piacokon egy futárpartnerek számára kialakított jutalomfunkciót tesztelünk. A korábbi tevékenység – például a teljesített kiszállítások és az elfogadott feladatok száma – vizsgálata alapján az aktívabb

partnereket exkluzív többletjuttatásokkal, bónuszokkal, valamint a nagy keresletű feladatokhoz (például a magasabb értékű kiszállításhoz) való korai vagy előnyben részesített hozzáféréssel jutalmazhatjuk.

Megjegyzés a munkavállalóként foglalkoztatott futárokról

Míg a Wolt országainak többségében szabadúszó modellel működünk, Németországban a futárok munkavállalóként dolgoznak – vagy közvetlenül a Wolt alkalmazásában, vagy olyan partnervállalatokon keresztül, amelyek saját munkavállalókat foglalkoztatnak. A foglalkoztatási modellben a munkavállalóként dolgozó futárok a német munkajog minimálbér-követelményeinek megfelelő órabért, fizetett szabadságot, betegszabadságot és egyéb juttatásokat kapnak. Ennek megfelelően algoritmusunkat is hozzáigazítottuk: az műszakrendszert és feladatelfogadási kötelezettségeket tartalmaz. Ezek a módosítások biztosítják a helyi munkajogi szabályoknak való megfelelést. Bár technológiánk alapelvei változatlanok, e joghatóság-specifikus jellemzők miatt a német modell kívül esik e jelentés keretein, amely a szabadúszó alapú rendszerekre összpontosít.

De mi a különbség?

A Woltot úgy építettük fel, hogy támogassa azt a rugalmasságot, amelyet a futárpartnerek értékelnek. A németországi foglalkoztatási modell azonban korlátokat szab, és szükségessé teszi, hogy előre tervezzük a futárok létszámát. Ez korlátozza a lehetőségünket arra, hogy dinamikusan reagáljunk a vásárlói keresletre azzal, hogy ösztönzőket vagy más juttatásokat ajánlunk fel olyan futároknak, akik egyébként offline lennének. Ezért a Wolt által közvetlenül foglalkoztatott futárok mellett olyan partnervállalatokkal is együttműködünk, amelyek helyben, saját munkavállalókat foglalkoztatnak.

Műszakalapú rendszert működtetünk, amely megfelel a munkajogi szabályoknak. Így a szabadúszó futárokkal ellentétben – akik szabadon be- és kijelentkezhetnek, és megválaszthatják, mely feladatokat fogadják el – a németországi munkavállalóként dolgozó futárok kötött beosztást követnek. A munkavállalóként dolgozó futároknak jelen kell lenniük a hozzájuk rendelt kiszállítási területen, időben meg kell jelenniük, és a műszak teljes időtartama alatt a zónán belül kell maradniuk, éppúgy, mint bármely más munkavállalónak. Amikor nincs hozzájuk rendelve feladat, a futároknak vissza kell térniük a kijelölt kiszállítási területre. Annak érdekében, hogy a műszakok gördülékenyen és valamennyi futár számára méltányosan zajljanak, működési felügyeletet gyakorolunk. Ellenőrizzük a pontosságot, a kiszállítási zónában való jelenlétet, valamint a feladatok megbízhatóságát, a megállapodás szerinti munkaidőnek megfelelő teljesítését. A műszakbeosztások közzétételéért a

futárkínálat tervezésével foglalkozó csapatunk (Courier Supply Planning Team) felel. A futárokat a felvételi folyamat során tájékoztatjuk a műszakjaikról.

Ügyfélszolgálat



A Woltnál ügyfélszolgálati csapatunk elhivatottan azon dolgozik, hogy segítsen Önnek – legyen Ön vásárló, kereskedő vagy futárpartner. Az ügyfélszolgálat elérésének fő eszköze az alkalmazáson belüli csevegés, amely valamennyi Wolt-alkalmazásban rendelkezésre áll. A csevegésben ügyfélszolgálati munkatársaink csapatával beszélhet, akik a hét minden napján, a nap 24 órájában készen állnak a segítségnyújtásra.

Annak érdekében, hogy a minőséget és a válaszkészséget skálázni tudjuk, miközben megőrizzük az emberi hozzáállást, mesterséges intelligenciát használunk ügyfélszolgálati csapataink támogatására. Megközelítésünk az, hogy az ügyfélszolgálati beszélgetések gyorsaságát, érthetőségét és relevanciáját célzott módon, a felhasználói út meghatározott pontjain beépített AI segítségével javítjuk.

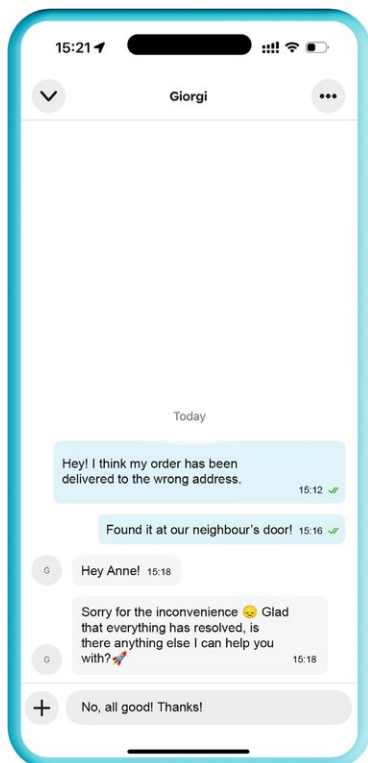
Az ügyfélszolgálat színvonalának emelése társalgási AI-jal

A Wolt aktívan fejleszt olyan AI-eszközöket, amelyek célja ügyfélszolgálati csapataink támogatása. Ezek a következők:

- **Intelligens válaszjavaslatok:** Egy nagy nyelvi modellt (LLM) használunk, amely a beszélgetés összefüggései és a helyi iránymutatások alapján válaszokat javasol ügyfélszolgálati munkatársainknak. Minden javaslatot ember ellenőriz az elküldés

előtt, biztosítva a hangvétel, a szabályzatok és az empátia szempontjából való megfelelést.

- **Valós idejű fordítás:** Az LLM-alapú fordítási képességek lehetővé teszik csapataink számára, hogy hatékonyabban kezeljék a különböző nyelveken beérkező megkereséseket, miközben megőrzik az anyanyelvi szinttől elvárt minőséget és a nyelvi finomságokat.



A Wolt ügyfélszolgálatára könnyen elérhető az alkalmazásban.

Ezek a fejlesztések segítenek csökkenteni a válaszidőt, és támogatják csapatainkat abban, hogy következetesebb és magas színvonalú élményt nyújtsanak – még a csúcsidőszakokban is.

Az előttünk álló út

A jövőre tekintve azt tervezzük, hogy körünket olyan AI-eszközökre is kiterjesztjük, amelyek közvetlenül interakcióba lépnek a felhasználókkal. Ez a fejlődés segít majd megtanulnunk, hogyan alakítsunk ki olyan AI-élményeket, amelyek személyesek, a szövegkörnyezetre érzékenyek és empatikusak.

Az átláthatóság, a felhasználók megerősítése és a minőség továbbra is megközelítésünk középpontjában áll. Célunk nem az emberi tényező helyettesítése, hanem annak felerősítése: az AI-t arra használjuk, hogy gyorsabb és okosabb

segítséget nyújtunk, miközben ügyfélszolgálati munkatársainknak több idejük marad azokra az esetekre, amelyek emberi empátiát igényelnek.

Ez a megközelítés ökoszisztémánk minden szereplőjének előnyére szolgál: a futárok gyorsabb és világosabb támogatást kapnak, hogy hatékonyan haladhassanak; a kereskedők időszerű és pontos segítséget kapnak, amely segít gördülékenyen működtetni vállalkozásukat; a fogyasztók pedig érzékenyebben reagáló, következetesebb élményben részesülnek, amely bizalmat és elégedettséget épít.

Köszönjük!



Ismét köszönjük, hogy időt szánt annak megismerésére, hogyan működnek rendszereink. Őszintén nagyra értékeljük érdeklődését, és mindig nyitottak vagyunk a jelentéssel kapcsolatos visszajelzésekre. Ha bármilyen gondolata, javaslata vagy ötlete van, keressen minket bizalommal a transparency@wolt.com címen.

Ahogy rendszereink és algoritmusaink tovább fejlődnek, rendszeresen javítjuk őket annak alapján, ahogyan az emberek a Woltot használják. Ez azt jelenti, hogy a találatok megjelenítésének módja idővel változhat, hogy jobban megfeleljen az Ön igényeinek. A keresési és ajánlási rendszereink működéséről a legfrissebb tájékoztatásért kérjük, keresse fel átláthatósági weboldalunkat, amelyet a jelentésnél gyakrabban frissítünk.

Akár böngész, akár keres, akár egyszerűen csak felfedezi az újdonságokat, az a célunk, hogy a Wolt intuitívnak, hasznosnak és méltányosnak tűnjön. Továbbra is fejlesztjük, ami a színpalak mögött történik – és elkötelezettek maradunk amellett, hogy átláthatóan mutassuk be, hogyan is működik mindez.

Kiitos!

További információk és jogi nyilatkozatok

A fordításra vonatkozó megjegyzés: Ez a dokumentum az angol nyelvű eredeti jelentés fordítása. Bármilyen eltérés esetén az angol nyelvű változat az irányadó. A jelentésben szereplő információk az eredeti közzététel időpontjában fennálló állapotot tükrözik, és a Wolt azokat időről időre frissítheti.

Ez a Wolt Algoritmikus Átláthatósági Jelentés a tárgyat képező témakörre korlátozódik. További információért kérjük, tekintse meg a Wolt.com és a DoorDash.com oldalakat, beleértve az időközi és éves jelentéseinkben közölt információkat is.

Előretekintő kijelentések

Ez a közlemény előretekintő kijelentéseket tartalmaz a módosított 1933. évi Securities Act 27A. szakasza, valamint a módosított 1934. évi Securities Exchange Act 21E. szakasza értelmében; e kijelentések jelentős kockázatokkal és bizonytalanságokkal járnak. Az előretekintő kijelentések általában jövőbeli eseményekre vonatkoznak, és az ilyen kijelentések a jelen közleményben többek között – de nem kizárólagosan – a Wolt termékfunkcióira, eszközeire és/vagy jellemzőire vonatkozó tervekkel, valamint az ezekben rejlő lehetőségekkel és várt előnyökkel kapcsolatos elvárásokat tartalmazzák. Az e kérdésekre vonatkozó elvárások és meggyőződések nem feltétlenül valósulnak meg, a jövőbeli időszakok tényleges eredményei pedig olyan kockázatoknak és bizonytalanságoknak vannak kitéve, amelyek azt eredményezhetik, hogy a tényleges eredmények lényegesen eltérnek az előrejelzettektől. Az olyan lehetséges kockázatokról és bizonytalanságokról, amelyek miatt a tényleges eredmények eltérhetnek az előrejelzett eredményektől, a DoorDash, Inc. (a Wolt anyavállalata) 2024. december 31-ével zárult évre vonatkozó, Form 10-K szerinti éves jelentésében, valamint a Form 10-Q szerinti negyedéves jelentéseiben található tájékoztatás; ezeket az Egyesült Államok Értékpapír- és Tőzsdefelügyeletéhez (SEC) nyújtották be.

A jelentésben említett, még ki nem adott termékképességek vagy funkciók kizárólag a Wolt általános termékfejlesztési irányának felvázolására szolgálnak, és nem jelentenek kötelezettségvállalást bármely konkrét képesség vagy funkció megvalósítására, amelyek megjelenésére nem feltétlenül kerül sor időben, vagy egyáltalán. Bármely képesség vagy funkció fejlesztése, kiadása és időzítése kizárólag a Wolt saját döntési körébe tartozik.

Copyright © 2025 Wolt Enterprises Oy és DoorDash, Inc. Minden jog fenntartva. Bármely harmadik felet illető, szerzői jogi védelem alatt álló anyag a szerzői jog jogosultjának tulajdonában marad.