



**CX ENTERPRISE**

**AI2A**

ARTIFICIAL INTELLIGENCE TO ACTION

**STRATEŠKI OKVIR ZA PAMETNO UVOĐENJE  
VEŠTAČKE INTELIGENCIJE U POSLOVANJE**



# Ignorisanje veštačke inteligencije više nije opcija!

Danas uspešni lideri ne pitaju **da li** će uvesti AI.

Prava pitanja su:

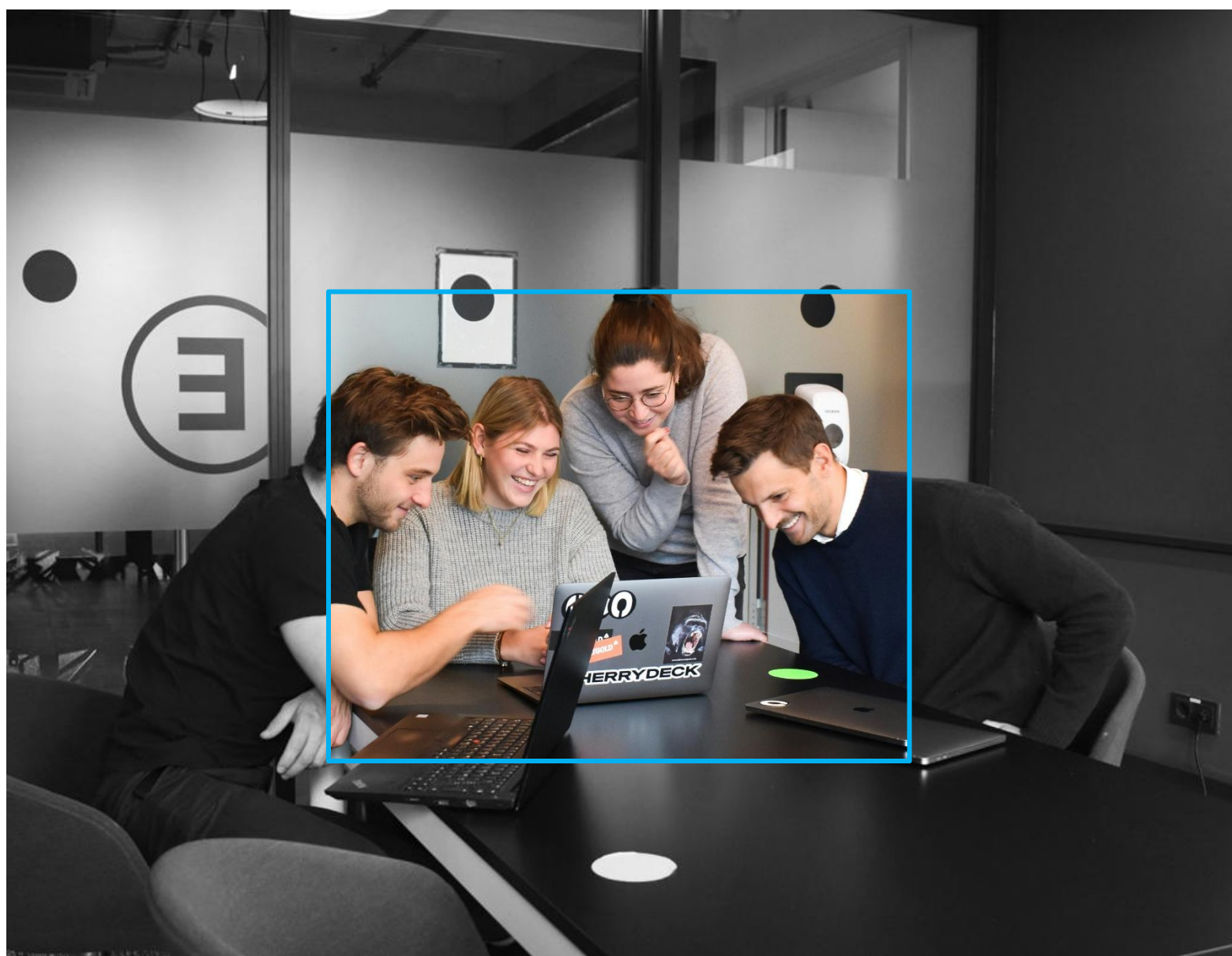
- **Da li je naša firma spremna da AI pretvori u merljive poslovne rezultate – kroz izgradnju poverenja, razvoj veština i stvaranje kulture koja prihvata promene?**
- **Da li naša firma na pravi način osposobljava ljude da usvoje i koriste AI alate, iskoriste prilike i smanje rizike po naše poslovanje?**

## AI2A

**AI2A je strateški okvir koji liderima daje jasan put da izgrade poverenje, razviju veštine i pretvore AI u merljive rezultate.**



# Svetska istraživanja pokazuju da se korišćenje AI ubrzava.

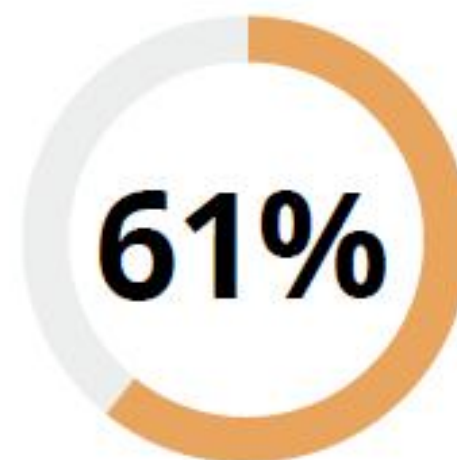


**3/4** zaposlenih u profesijama poput menadžera, analitičara, finansijskih i marketinških stručnjaka, već koriste AI alate u svom radu.

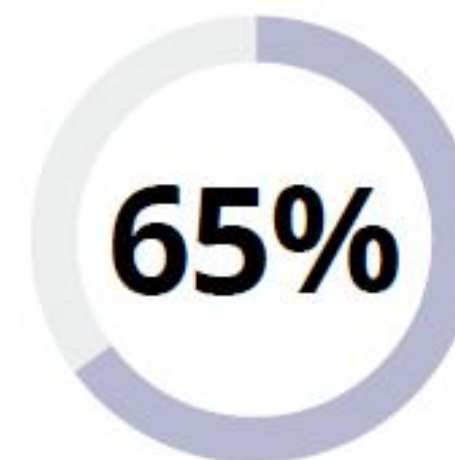
**60%** poslovnih lidera i dalje nema jasan put za implementaciju i šire usvajanje AI tehnologije i primenu AI alata u poslovanju.

**5** U narednih pet godina AI će ozbiljno uzdrmati čitave industrije i promeniti način funkcionisanja ključnih poslovnih funkcija.

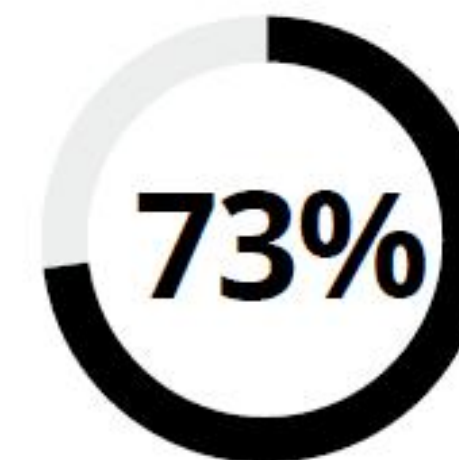
**Većina zaposlenih se slaže da će ih korišćenje AI tehnologija učiniti uspešnijim od onih koji ih ne koriste.**



veruje da će **projekti** biti uspešniji



se slažu da će **lično** biti uspešniji



kaže da će njihove **organizacije** biti uspešnije

Izvor: Generative AI: Differentiating disruptors from the disrupted, MIT Technology Review Insights, 2024.

# AI2A

## 1. AI ŠTEDI

**Cilj:** Osloboditi ljude rutine i uštedeti vreme i resurse.

**Šta znači:** Automatizacija zadataka koji troše vreme, ali ne dodaju vrednost.

**Očekivani efekat:** Veća angažovanost, brži protok informacija, manje grešaka.

## 2. AI UBRZAVA TIMOVE

**Cilj:** Ojačati sposobnosti ljudi i timova.

**Šta znači:** AI ubrzava analize i donošenje odluka.

**Očekivani efekat:** Tim ima više vremena za kreativnost i rast.

## 3. AI OTKRIVA NOVE MOGUĆNOSTI

**Cilj:** Održavanje AI kulture kroz stalno prilagođavanje i unapređivanje. Otvoriti prostor za inovacije i nove poslovne modele

**Šta znači:** AI pomaže u stvaranju novih ideja i prilika..

**Očekivani efekat:** Kompanija stiče stratešku prednost na tržištu .

## SIGURAN PUT U AI TRANSFORMACIJU

AI2A Framework je dizajniran da liderima obezbedi siguran način uvođenja AI – sa smanjenim rizicima, jasnim etičkim i pravnim okvirom i poverenjem zaposlenih.

Kroz fazni pristup, lideri dobijaju jasan put: od prvih pilota sa brzim rezultatima, do skaliranja i održive AI kulture sa dokazanim poslovnim benefitima.

# AI2A Ključni benefiti

1

## OPIPLJIVI I MERLJIVI REZULTATI

AI automatizuje rutinske zadatke i pripremu izveštaja, oslobađajući front-line zaposlene da se fokusiraju na klijente i rast prodaje. Prvi merljivi rezultati – brže analize, bolja distribucija i uštede vremena – vide se već u prvih 30 dana, gradeći poverenje i stvarajući momentum za dalje promene.

2

## BRŽE I BOLJE ODLUKE KROZ REAL-TIME UVIDE

AI omogućava menadžmentu da u realnom vremenu prati ključne pokazatelje – od prodaje i distribucije do performansi front-line timova. Umesto čekanja na nedeljne i mesečne izveštaje, lideri dobijaju brze i tačne uvide odmah i mogu donositi brže, preciznije i sigurnije odluke.

3

## ODRŽIVI ROI

Integracijom AI u ključne poslovne procese – prodaju, distribuciju i korisničku podršku – kompanija postiže rast efikasnosti, smanjenje troškova i unapređenje korisničkog iskustva.  
AI omogućava jasan, merljiv povrat investicije (ROI) i podržava održivi rast poslovanja bez dodatnih opterećenja.

4

## KULTURA STALNOG NAPRETKA

AI2A ne donosi samo nove alate, već menja način na koji ljudi rade i uče. Zaposleni se osposobljavaju da eksperimentišu, testiraju i primenjuju nove ideje, stvarajući kulturu u kojoj je inovacija normalan deo poslovanja. Kompanija postaje agilnija i spremna da brže od konkurencije uvodi nove tehnologije.

# AI2A Očekivani rezultati

## 30

DANA

### **CILJ: POKAZATI PRVE REZULTATE I IZGRADITI POVERENJE.**

---

- Podizanje svesti i sticanje poverenja top menadžmenta da je potreban strukturisan pristup uvođenju AI
- Procena spremnosti: korporativna kultura, otvorenost za promene, nivo otpora, pravni i tehnološki rizici.
- Formiranje centralnog tela koje vodi i koordinira AI transformaciju u kompaniji.
- Pilot projekat: jednodnevna radionica - mapiranje dnevnih aktivnosti i otkrivanje zadataka koji mogu biti automatizovni uz pomoć AI alata
- Na osnovu procene realnih potreba vrši se selekcija i uvođenje AI alata

## 60

DANA

### **CILJ: PREVESTI UŠTEDE U NOVE VREDNOSTI I OBEZBEDITI STRUKTURU.**

---

- Definisane etičkih i regulatornih smernica: Pravila za korišćenje AI, bezbednost podataka.
- Evaluacija prvih pilota: Merenje ušteda i koristi, plan za skaliranje u različite poslovne funkcije
- Generisanje ideja i planiranje novih projekata
- Širenje i skaliranje primene AI u srodne funkcije (marketing, HR, operacije) kroz niskorizične pilot projekte

## 90

DANA

### **CILJ: POSTAVITI TEMELJE ZA DUGOROČNU AI TRANSFORMACIJU.**

---

- Širenje projekata: Najuspešniji piloti se skaliraju
- Novi pristup inovacijama – ideje za nove poslovne modele, optimizaciju distribucije, prediktivnu analitiku
- Komunikacija uspeha: Interna kampanja – deljenje quick wins unutar kompanije.

## **NLB Komercijalna banka**

**2022 – 2024** Realizovano 30+ CX treninga za zaposlene banke na svim nivoima – od B1 i B2 menadžementa do 150 direktora ekspozitura.

- Program razvoja i obuke **Innovation Lab tima**, tim obučen da kroz praktične alate pretvori ideje u inovacije spremne za implementaciju.
- Postavka, obuka i praćenje Pilot projekta unapređenja korisničkog iskustva.
- Razvoj CX kompetencija i primena znanja kroz projekte koji postavljaju CX kao osnov nove kulture poslovanja banke.

## **KNJAZ MILOŠ**

**2014** - Selekcija i obuka top menadžment tima u projektu „**Generator inovacija - Oxygen**“, generisano preko 100 ideja za uštede i unapređenje poslovanja. Menadžeri su stekli praktične alate za generisanje inovacija i jačanje preduzetničke kulture u kompaniji.

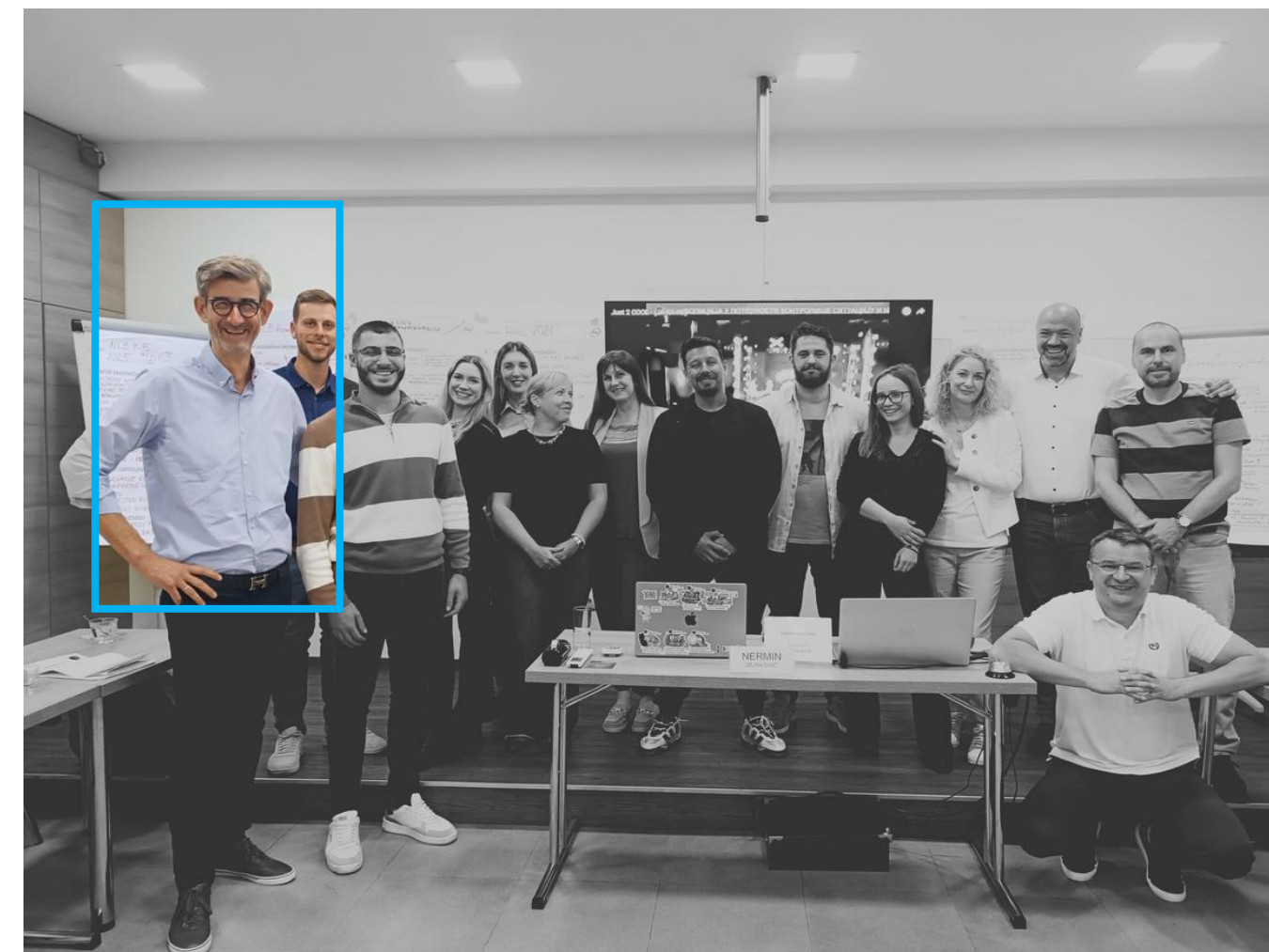
**Somboled**

**2022 – 2023** Realizovana serija treninga razvoja i uvođenja **CX mindseta za srednji menadžment** srpske kompanije u sastavu grupacije Lactalis.

Program je osnažio menadžere da usvoje zajednički CX jezik i primene alate za unapređenje korisničkog iskustva.

**A1**

**2022 – 2024** Kao **direktor CEXAS Akademije** pripremio program i realizovao obuku prema CXPA standardima za srednji menadžment u sektorima prodaje i korisničkog iskustva vodećeg telekomunikacionog operatera u Srbiji.





**Želite da proverite kako AI2A može  
da pomogne vašem timu?**

<https://cxenterprise.rs/>