LEITNER
MARKETING

ZA VLASNIKE I UPRAVU MALIH I SREDNJIH FIRMI

10 poslova koje AI može preuzeti u Vašoj firmi

I karta odluka: što AI smije sam, što uz provjeru, a što nikad.



Vlasnicima rijetko nedostaje ideja. Nedostaje im sati.

Kad sam vodio tiskaru sa 120 ljudi, svaka ponuda, odluka i problem i dalje su čekali na mom stolu. Danas AI može preuzeti velik dio tog posla, ali samo ako znate gdje ga uključiti i tko provjerava ono što napravi.

U ovoj brošuri skupili smo deset poslova koje AI danas može preuzeti u firmama poput Vaše: u prodaji, administraciji, HR-u, službi za korisnike, tisku i ambalaži te namještaju i opremanju interijera. Uz svaki posao piše koji se alat koristi, što se mijenja i koliko ljudske provjere treba.

Ovo nisu priče o klijentima. To su primjeri kako takvi poslovi izgledaju s AI-jem. Uštede vremena označene su riječju „Primjer“ i služe samo za ilustraciju.

Antonio Leitner, direktor, Leitner Marketing

Za svaki korak u procesu biramo jednu od tri razine provjere

AI radi sam

posao koji se ponavlja, s jasnim pravilima.

Primjeri: razvrstavanje mailova, sažetak dokumenta za internu upotrebu, prebacivanje podataka iz maila u tablicu.

AI radi, čovjek provjerava

sve što ide klijentu ili u knjige.

Primjeri: ponuda, odgovor kupcu, podaci s računa, tehnički opis.

Nikad bez čovjeka

odluke, ugovori, odnosi s ljudima.

Primjeri: cijena i popust, odobrenje plaćanja, zapošljavanje i otkaz, reklamacija s posljedicama.

Ovu odluku donosi uprava, ne alat. Kod svakog primjera u brošuri vidjet ćete jednu od ove tri oznake.

Jedan posao može imati korake na sve tri razine. Ponudu AI može složiti, čovjek je provjerava, a cijenu uvijek potvrđuje čovjek.

Upit ne čeka slobodnog čovjeka

01 Odgovor na upit i prvi nacrt ponude

POSAO DANAS	upit stigne mailom, čeka da ga netko stigne pročitati, izvući količine i rokove i složiti ponudu.
S AI-JEM	AI pročita upit, izvuče što kupac traži (proizvod, količina, rok, posebni zahtjevi), označi što nedostaje i napiše nacrt odgovora i ponude prema Vašem predlošku.
ALAT	AI asistent (npr. ChatGPT, Microsoft Copilot ili Claude) s Vašim predloškom ponude. Po potrebi alat za automatizaciju (npr. Make ili Zapier) koji upit sam prebaci u tablicu ili CRM.
ŠTO SE MIJENJA	prodavač ne kreće od prazne stranice, nego provjerava gotov nacrt. Kupac dobije odgovor dok je upit još svjež.
RAZINA PROVJERE	◐ AI radi, čovjek provjerava. Cijenu i rok uvijek potvrđuje čovjek ○.

PRIMJER posao od oko 40 minuta po ponudi postaje oko 10 minuta provjere.

02 Follow-up nakon sastanka i komunikacija na više jezika

POSAO DANAS	nakon sastanka bilješke ostanu u bilježnici, follow-up mail se piše navečer ili se zaboravi. Strani kupci čekaju prijevod.
S AI-JEM	iz bilješki ili glasovne poruke AI složi sažetak sastanka, popis dogovorenog i nacrt maila kupcu, na hrvatskom, engleskom ili njemačkom.
ALAT	AI asistent (npr. ChatGPT, Copilot ili Claude).
ŠTO SE MIJENJA	follow-up ide isti dan, a dogovoreno je zapisano za cijeli tim.
RAZINA PROVJERE	◐ AI radi, čovjek provjerava.

PRIMJER 30 minuta pisanja postaje 5 minuta čitanja i ispravka.

Primjeri ušteda vremena su ilustrativni i ne prikazuju rezultate klijenata. Stvarni učinak ovisi o procesu i firmi.

Manje prepisivanja, više kontrole

03 Ulazni računi, otpremnice i usporedba s narudžbom

POSAO DANAS	domaći eRačuni stižu u program sami, ali netko i dalje ručno uspoređuje stavke s narudžbom i otpremnicom. Račune inozemnih dobavljača i otpremnice prepisuje s papira ili PDF-a.
S AI-JEM	AI usporedi stavke, količine i cijene s eRačuna s narudžbom i otpremnicom i označi odstupanja. Račune inozemnih dobavljača i otpremnice pročita iz PDF-a ili slike.
ALAT	AI asistent koji čita dokumente (npr. Copilot ili ChatGPT) i alat za automatizaciju (npr. Make, Zapier ili Power Automate) za tok od maila do tablice.
ŠTO SE MIJENJA	ljudi više ne prepisuju, nego provjeravaju samo ono što je označeno kao odstupanje.
RAZINA PROVJERE	◐ AI radi, čovjek provjerava (ide u knjige). Odobrenje plaćanja: ○ nikad bez čovjeka.

PRIMJER 2 sata prepisivanja tjedno postaje 30 minuta provjere odstupanja.

04 Tjedni izvještaj za upravu

POSAO DANAS	svaki tjedan netko iz više tablica i izvoza ručno slaže izvještaj, a uprava ga dobije kasno.
S AI-JEM	iz izvoza iz Vašeg programa ili Excela AI složi kratki izvještaj u istom obliku svaki tjedan: brojke, što je odstupilo od plana i tri pitanja za sastanak.
ALAT	AI asistent (npr. Copilot u Excelu, ChatGPT ili Claude) i po potrebi automatizacija za redovito slanje.
ŠTO SE MIJENJA	izvještaj je spreman u ponedjeljak ujutro, uvijek isti, a sastanak počinje od odstupanja, ne od traženja brojki.
RAZINA PROVJERE	● AI radi sam (slaganje i oblikovanje). Odluke iz izvještaja: ○ nikad bez čovjeka.

PRIMJER pola dana pripreme postaje 20 minuta čitanja.

Primjeri ušteda vremena su ilustrativni i ne prikazuju rezultate klijenata. Stvarni učinak ovisi o procesu i firmi.

Znanje koje je danas samo u glavama postaje postupak

HR

05 HR: oglas, opis radnog mjesta i uvođenje novog radnika

POSAO DANAS	oglas se piše ispočetka, a novi radnik uči tako da prati starijeg kolegu. Ono što zna samo iskusni radnik nigdje nije zapisano.
S AI-JEM	iz Vaših bilješki AI napiše oglas i opis radnog mjesta. Iz razgovora s iskusnim radnikom složi pisani postupak i listu za prvi tjedan novog radnika.
ALAT	AI asistent (npr. ChatGPT, Copilot ili Claude).
ŠTO SE MIJENJA	novi radnik ima pisani postupak, a iskusni radnik manje ponavlja isto.
RAZINA PROVJERE	◐ AI radi, čovjek provjerava. Odabir kandidata, plaća i otkaz: ○ nikad bez čovjeka.

Napomena: osobne podatke radnika i kandidata unosite samo u poslovne alate koje je uprava odobrila.

PRIMJER pisani postupak koji se nikad nije stigao napisati gotov je u jednom popodnevu.

SLUŽBA ZA KORISNIKE

06 Služba za korisnike: česta pitanja i reklamacije

POSAO DANAS	ista pitanja (rok isporuke, status narudžbe, upute) stižu svaki dan, a odgovori ovise o tome tko je na poslu.
S AI-JEM	AI razvrsta poruke po vrsti i hitnosti i predloži odgovor iz Vaše baze odgovora i uputa.
ALAT	AI asistent s Vašom bazom odgovora (npr. ChatGPT, Copilot ili Claude) i automatizacija za razvrstavanje mailova (npr. Make ili Zapier).
ŠTO SE MIJENJA	kupci dobivaju isti, točan odgovor brže, a ljudi se bave porukama koje traže čovjeka.
RAZINA PROVJERE	◐ AI radi, čovjek provjerava (ide klijentu). Razvrstavanje poruka: ● AI radi sam. Reklamacija, povrat novca i popust: ○ nikad bez čovjeka.

PRIMJER odgovor na često pitanje s 15 minuta pada na 2 minute provjere.

Primjeri ušteda vremena su ilustrativni i ne prikazuju rezultate klijenata. Stvarni učinak ovisi o procesu i firmi.

Od upita do radnog naloga bez prepisivanja

07 Kalkulacija ponude iz upita, specifikacije i naklade

POSAO DANAS kalkulant iz maila, crteža i telefonskog dogovora ručno skuplja format, materijal, boje, nakladu i doradu, pa tek onda računa.

S AI-JEM AI iz upita i specifikacije izvuče sve parametre u Vaš kalkulacijski obrazac i označi što kupac nije naveo. Izračun i dalje radi Vaš postojeći program ili tablica.

ALAT AI asistent (npr. ChatGPT, Copilot ili Claude) i Vaš kalkulacijski obrazac. Po potrebi automatizacija iz maila u obrazac.

ŠTO SE MIJENJA kalkulant ne traži podatke po mailovima, nego provjerava popunjen obrazac. Pitanja kupcu idu odmah, ne nakon tri dana.

RAZINA PROVJERE ◐ AI radi, čovjek provjerava. Konačna cijena: ○ nikad bez čovjeka.

PRIMJER priprema za kalkulaciju s 30 minuta pada na 10 minuta.

08 Radni nalog i dnevni izvještaj proizvodnje

POSAO DANAS iz potvrđene ponude netko ponovno piše radni nalog, a na kraju smjene izvještaj se slaže ručno.

S AI-JEM AI iz potvrđene ponude složi nacrt radnog naloga i listu provjere (je li sve definirano prije tiska). Iz unosa sa strojeva ili bilješki smjene složi dnevni izvještaj u istom obliku.

ALAT AI asistent (npr. Copilot, ChatGPT ili Claude) i automatizacija (npr. Make, Zapier ili Power Automate).

ŠTO SE MIJENJA manje grešaka zbog prepisivanja, a voditelj proizvodnje svako jutro dobije isti pregled.

RAZINA PROVJERE ◐ AI radi, čovjek provjerava (radni nalog). ● AI radi sam (oblikovanje dnevnog izvještaja).

PRIMJER 20 minuta po nalogu postaje 5 minuta provjere.

Primjeri ušteda vremena su ilustrativni i ne prikazuju rezultate klijenata. Stvarni učinak ovisi o procesu i firmi.

Projekt kreće prije, a promjene su zapisane

09 Troškovnik i tehnički opis iz nacrta i dogovora s klijentom

POSAO DANAS prije nego projekt krene, netko danima slaže troškovnik i tehnički opis iz nacrta, mailova i bilješki sa sastanka.

S AI-JEM iz popisa elemenata (izvoz iz programa za crtanje), bilješki i mailova AI složi nacrt troškovnika po stavkama i tehnički opis prema Vašem predlošku. Označi stavke koje u dogovoru nisu definirane.

ALAT AI asistent (npr. ChatGPT, Copilot ili Claude) s Vašim predloškom troškovnika i opisa.

ŠTO SE MIJENJA projektant i komercijalist provjeravaju i dopunjuju nacrt, umjesto da ga pišu od nule.

RAZINA PROVJERE ◐ AI radi, čovjek provjerava. Cijene i rokovi: ○ nikad bez čovjeka.

PRIMJER dva dana pisanja postaju pola dana provjere.

10 Zapisnik s montaže i promjene klijenta

POSAO DANAS na montaži ili u trgovini klijent traži promjenu, dogovor ostane usmen, a kasnije se raspravlja tko je što rekao.

S AI-JEM voditelj montaže snimi glasovnu bilješku ili napiše nekoliko natuknica. AI složi zapisnik, popis promjena i dodatnih radova i nacrt maila klijentu na potvrdu.

ALAT AI asistent na mobitelu (npr. ChatGPT, Copilot ili Claude).

ŠTO SE MIJENJA svaka promjena je zapisana i poslana klijentu isti dan.

RAZINA PROVJERE ◐ AI radi, čovjek provjerava. Potvrda dodatnih radova i njihove cijene: ○ nikad bez čovjeka.

PRIMJER zapisnik koji se pisao navečer gotov je za 5 minuta, dok je voditelj još na objektu.

Primjeri ušteda vremena su ilustrativni i ne prikazuju rezultate klijenata. Stvarni učinak ovisi o procesu i firmi.

Deset poslova, tri razine provjere

POSAO	● AI SAM	◐ UZ PROVJERU	○ NIKAD BEZ ČOVJEKA
01 Odgovor na upit i nacrt ponude		◐	○ cijena i rok
02 Follow-up i više jezika		◐	
03 Ulazni računi i otpremnice		◐	○ odobrenje plaćanja
04 Tjedni izvještaj za upravu	●		○ odluke
05 HR: oglas i uvođenje radnika		◐	○ odabir, plaća, otkaz
06 Česta pitanja i reklamacije	● razvrstavanje	◐	○ reklamacija, povrat, popust
07 Kalkulacija iz upita (tisak)		◐	○ konačna cijena
08 Radni nalog i dnevni izvještaj	● izvještaj	◐	
09 Troškovnik i tehnički opis		◐	○ cijene i rokovi
10 Zapisnik i promjene klijenta		◐	○ dodatni radovi

Primijetite: gotovo sve što ide klijentu ili u knjige ide uz provjeru. AI skida posao, a odgovornost ostaje kod Vas.

Primjeri ušteda vremena su ilustrativni i ne prikazuju rezultate klijenata. Stvarni učinak ovisi o procesu i firmi.

AI rijetko pogriješi glasno

Pogriješi tako da dobijete uredan, uvjerljiv i kriv odgovor, a onda po njemu odlučite. Zato svaki proces koji uvodimo ima provjeru: tko gleda, po kojem postupku i što se dogodi kad nešto nije u redu.

1. **Svaki proces ima ime.** Za svaki korak zna se tko provjerava.
2. **Provjera po listi, ne po osjećaju.** Kratka lista onoga što se uvijek gleda: brojke, rokovi, imena, cijene.
3. **Brojke uvijek iz izvora.** Cijene, količine i rokove AI uzima iz Vaših dokumenata, ne izmišlja ih.
4. **Povjerljivo samo u odobrene alate.** Podaci o kupcima i radnicima idu samo u poslovne alate koje je uprava odobrila.
5. **Mjerimo prije i poslije.** Proces izmjerimo prije uvođenja, da se poslije vidi razlika.

> „Ako AI u Vašoj firmi već piše ponude, račune ili mailove klijentima, kako biste doznali da je odgovor bio kriv?“

Jedan proces, jedna čvrsta odluka

Ne krećemo od velike strategije. Krećemo od jednog procesa koji danas samo Vi možete odraditi. Ispunite ovaj list za jedan posao i donesite ga na razgovor.

Proces: _____

Tko ga danas radi: _____

Koliko traje (Vaša procjena): _____

Koraci procesa ● AI sam · ◐ uz provjeru · ○ nikad bez čovjeka

1 _____ ● ◐ ○

2 _____ ● ◐ ○

3 _____ ● ◐ ○

4 _____ ● ◐ ○

5 _____ ● ◐ ○

Tko provjerava: _____

Po čemu ćemo znati da je bolje: _____



33 godine u poslu, 30 godina vodim ljude

- Tiskara: od glavnog dizajnera do direktora 120 ljudi
- CEO i COO u dvije hrvatske firme za projektnu proizvodnju namještaja za premium opremanje trgovina
- Međunarodna prodajna organizacija: prodajni timovi u 57 zemalja
- **Danas:** Leitner Institute, platforma koju sam izgradio sam, uz AI, s 12 integracija. Prva verzija radila je za tri tjedna.

AI ne poznajem iz knjige. S njim sam izgradio platformu. Zato znam i gdje pomaže, i gdje treba čovjek.

U Leitner Marketingu radimo tri stvari, uživo u Vašoj firmi i s Vašim ljudima: automatizaciju procesa uz AI, edukaciju djelatnika na Vašim stvarnim dokumentima i obuku leadershipa za vođenje promjene.

Razgovarajmo 45 minuta

Besplatni AI presjek jednog procesa na Zoomu, bez obveze, za prvih pet firmi.

Prođemo proces koji Vam jede najviše sati, s osobom koja ga radi. Nakon razgovora dobivate nalaz na jednoj stranici s tri ideje i iskreno Vam kažemo možemo li pomoći.

ODABERITE TERMIN

calendly.com/antonioleitner-info/ai-presjek

www.leitnermarketing.com · info@leitnermarketing.com

> „Hrast ne raste preko noći, ali sjeme se sadi danas.“

LEITNER MARKETING d.o.o. · Vrhovec 238, 10000 Zagreb · OIB: 47366317657 · Trgovački sud u Zagrebu · MBS 081187903 · Raiffeisenbank Austria d.d. · IBAN HR51 2484 0081 1350 8528 3 · Temeljni kapital 2.654,46 EUR (20.000,00 kn), uplaćen u cijelosti · Direktor: Antonio Leitner