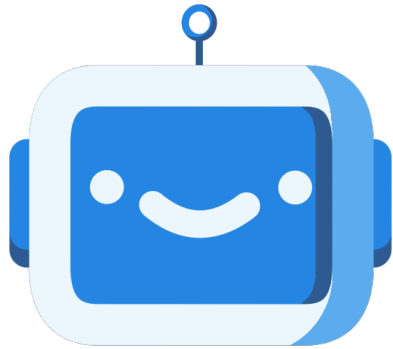
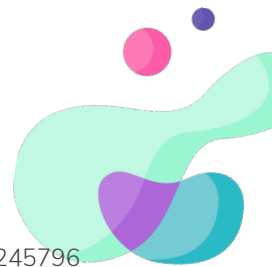
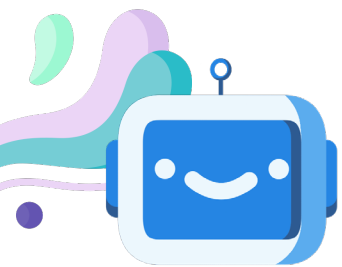




Co-funded by
the European Union



Bots4Business



Radni paket br. 2

Biblioteka slučajeva Španjolske

1. Španjolski kontekst

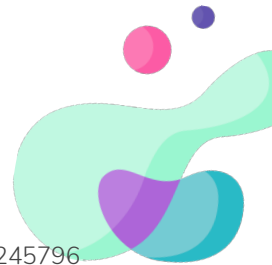
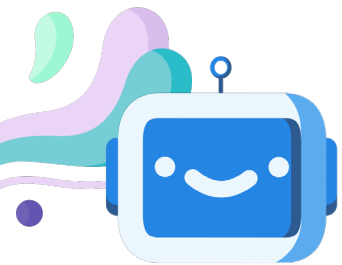
Integracija umjetne inteligencije (AI) u mala i srednja poduzeća (MSP) u Španjolskoj napreduje polako, ali sigurno. Interes je znatno porastao posljednjih godina, posebno s porastom dostupnih generativnih AI alata, no stvarno usvajanje ostaje ograničeno i neujednačeno. Dok su neka mala i srednja poduzeća počela istraživati specifične primjene, za mnoge je korištenje AI-a još uvijek novo i eksperimentalno područje, a ne strateški stup.

Većina primjene umjetne inteligencije u španjolskim malim i srednjim poduzećima događa se putem platformi trećih strana s ugrađenim značajkama umjetne inteligencije. To uključuje CRM sustave, alate za automatizaciju marketinga, softver za dizajn i platforme za produktivnost. Ovaj neizravni pristup omogućuje tvrtkama da imaju koristi od umjetne inteligencije bez potrebe za internim razvojem ili dubokim tehničkim znanjem. Najčešće upotrebe su automatizacija korisničke službe putem chatbotova, stvaranje sadržaja uz pomoć umjetne inteligencije za digitalni marketing, rukovanje dokumentima i automatizacija procesa u financijama ili administraciji. Sektori poput digitalnih usluga, e-trgovine, obrazovanja i komunikacija među najaktivnijima su u ovoj ranoj fazi integracije umjetne inteligencije.

Unatoč rastućoj svijesti, mala i srednja poduzeća suočavaju se s nekoliko prepreka. Jedna od glavnih prepreka je nedostatak internog znanja ili kvalificiranog osoblja za učinkovito vrednovanje, implementaciju i skaliranje AI rješenja. Mnoga poduzeća oslanjaju se na ograničenu IT podršku i oprezna su u pogledu ulaganja u tehnologije čiji se povrat može činiti neizvjesnim. Kulturni otpor također igra ulogu: umjetna inteligencija se ponekad smatra disruptivnom, potencijalno utječući na uloge i zahtijevajući nepoznat tijek rada. Osim toga, pravna i etička pitanja - posebno oko privatnosti podataka i transparentnosti algoritama - doprinose konzervativnom pristupu.

Kako bi se riješili ti nedostaci, Španjolska je pokrenula nekoliko javnih inicijativa usmjerenih na poticanje digitalne transformacije među malim i srednjim poduzećima. Program "Kit Digital", na primjer, pruža financijsku pomoć i savjetodavne usluge malim poduzećima koja usvajaju digitalne





alate, uključujući sustave temeljene na umjetnoj inteligenciji. Nacionalni i regionalni inovacijski centri - posebno u gradovima poput Madrida, Barcelone, Valencije i Bilbaa - također potiču razmjenu znanja, eksperimentiranje s umjetnom inteligencijom i pristup mrežama za suradnju. Na širem planu, programi Europske unije poput Horizon Europe i Digital Europe nude financiranje, tehničku podršku i inovacijske okvire za mala i srednja poduzeća u državama članicama, uključujući Španjolsku.

U budućnosti se očekuje znatno širenje upotrebe umjetne inteligencije u španjolskim malim i srednjim poduzećima. Rastuća dostupnost alata jednostavnih za korištenje, u kombinaciji s rastućim tržišnim pritiskom na inovacije, stvara povoljnije okruženje za usvajanje. Istodobno, mlađe generacije koje ulaze u upravljačke uloge obično su digitalno pismenije i otvorenije za eksperimentiranje. Međutim, kako bi se osiguralo široko rasprostranjeno i odgovorno usvajanje, bit će ključno ulagati u obuku, promovirati priče o uspjehu i pružiti malim i srednjim poduzećima jasne, praktične planove. Bez takve podrške postoji rizik da će samo mali dio malih i srednjih poduzeća u potpunosti imati koristi od tranzicije na umjetnu inteligenciju, što će povećati jaz između inovatora i onih koji zaostaju.

Umjetnu inteligenciju ne treba promatrati kao udaljenu ili ekskluzivnu tehnologiju, već kao dostupnog saveznika koji - kada se promišljeno primijeni - može pomoći malim poduzećima da povećaju produktivnost, poboljšaju donošenje odluka i ponude personaliziranije i konkurentnije usluge.

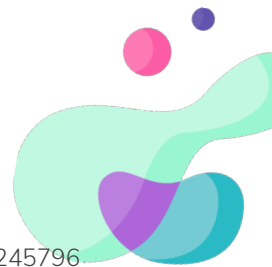
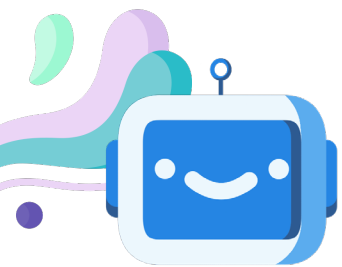
2. Studije slučaja

Malo i srednje poduzeće broj 1	NASLOV SLUČAJA:	Ekosustav za produkciju i razvoj sadržaja poboljšan umjetnom inteligencijom u Clictic-u		
	Naziv malog ili srednjeg poduzeća:	Clictic SL		
	Broj zaposlenika:	38	Godine u pogonu:	18 godina
	Sektor:	Produkcija audiovizualnog sadržaja, web stranica i aplikacija.		

1. Pregled i sadržaj

Clictic je implementirao široku strategiju umjetne inteligencije kako bi transformirao svoje mogućnosti produkcije sadržaja. To uključuje stvaranje vlasničkih alata kao što su modularna





AI nadzorna ploča i asistent za pravni sadržaj, kao i integraciju vrhunskih generativnih AI tehnologija za poboljšanje kvalitete, fleksibilnosti i skalabilnosti u cijelom portfelju digitalnih proizvoda.

2. Pozadina

Clictic je tvrtka za digitalne usluge specijalizirana za dizajn i razvoj web stranica, mobilnih aplikacija i multimedijskog sadržaja. Osnovana s jakim kreativnom i tehnološkom orijentacijom, tvrtka je rasla na tržištu koje je postalo sve zahtjevnije, kako u pogledu rokova isporuke, tako i u pogledu razine personalizacije i interaktivnosti koja se očekuje od digitalnih proizvoda. U Španjolskoj, kao i u većem dijelu Europe, mala i srednja poduzeća i institucije prolaze kroz ubrzanu digitalnu transformaciju, što je dovelo do naglog porasta potrebe za visokokvalitetnim, prilagodljivim i responzivnim digitalnim rješenjima. Ova promjena posebno je utjecala na sektore poput obrazovanja, javne komunikacije, e-trgovine i digitalnog marketinga - upravo područja u kojima Clictic posluje.

U ovom okruženju koje se stalno mijenja, klijenti sve više očekuju sadržaj koji je ne samo tehnički ispravan, već i vizualno privlačan, ažuriran i prilagođen specifičnoj publici. Tradicionalni model ručne produkcije i linearnih tijekova rada pokazao se nedovoljnim za ispunjavanje tih očekivanja u velikim razmjerima. Kao rezultat toga, Clictic se suočio s dvostrukim izazovom povećanja svojih proizvodnih kapaciteta uz održavanje - ili čak poboljšanje - kreativne i tehničke kvalitete svojih proizvoda. Istovremeno, tvrtka je bila odlučna izbjeći neodrživi porast troškova ili razvodnjavanje identiteta svoje marke.

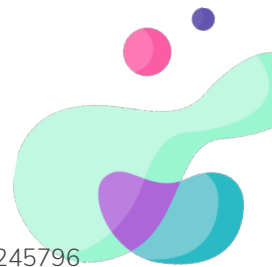
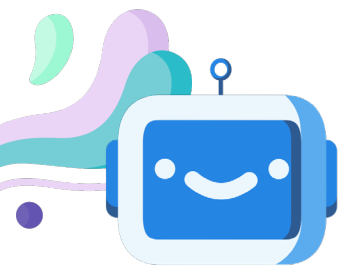
Kao odgovor na to, Clictic je pokrenuo strateški pomak prema integraciji umjetne inteligencije (AI) u svoje temeljne kreativne i produkcijske procese. Cilj nije bio samo automatizirati repetitivne zadatke, već i osnažiti svoje timove fleksibilnim, inteligentnim alatima sposobnima poboljšati ideaciju, generiranje sadržaja i tehničku implementaciju. Time je tvrtka nastojala izgraditi agilniji, skalabilniji i konkurentniji portfelj koji bi mogao brzo reagirati na potrebe klijenata, a istovremeno zadržati visok standard originalnosti i tehničke izvrsnosti. Ovaj prijelaz omogućio je Clictic-u da se pozicionira ne samo kao pružatelj usluga, već i kao inovacijski partner za svoje klijente, sposoban predvidjeti prilagoditi se novim zahtjevima brzo digitalizirajućeg španjolskog gospodarstva.

3. Pristup i provedba

Clicticov pristup kombinirao je korištenje vodećih alata za umjetnu inteligenciju trećih strana s razvojem vlasničkih platformi kako bi prilagodio iskustvo umjetne inteligencije svojim operativnim potrebama.

Neki od njihovih ključnih razvoja i alata umjetne inteligencije:

1) AI NADZORNA PLOČA: Interna platforma dizajnirana za generiranje višekратно upotrebljivih i fleksibilnih modula digitalnog sadržaja prilagodljivih različitim proizvodima temeljenim na



umjetnoj inteligenciji. Prihvaća Word dokumente kao ulaz, omogućujući korisnicima izravno vođenje izlaza umjetne inteligencije. Sustav također unaprijed formatira ulaze kako bi poboljšao jasnoću u trenu te povećao kvalitetu i relevantnost generiranog sadržaja.

2) Opogenia: Vlasnički alat umjetne inteligencije koji pruža ažuriranu i specifičnu analizu pravnog sadržaja, posebno za obrazovne platforme usmjerene na osposobljavanje budućih javnih službenika. Opogenia ne samo da pronalazi relevantna pravna ažuriranja već i preporučuje povezani sadržaj, što je čini pametnim asistentom za sadržaj za timove za obrazovne proizvode.

3) Interni alat koji koristi OpenAI API: Odjel za sadržaj trenutno razvija novi interni sustav izgrađen na OpenAI API-ju kako bi modernizirao i pojednostavio svoje tijekove rada. Sustav se dizajnira od nule imajući na umu modularnost i skalabilnost. Svaki zadatak se prototipizira, testira i dokumentira kako bi se omogućila buduća neovisnost i održivost.

Alati trećih strana koji se koriste u različitim tijekovima rada:

- Generiranje i revizija teksta: ChatGPT (OpenAI), Perplexity.
- Generiranje videa i slika: Pictory.AI, Adobe Creative Suite, HeyGen (generiranje videa pomoću umjetne inteligencije).
- Generiranje glazbe pomoću umjetne inteligencije za društvene mreže: Suno.

Proces implementacije:

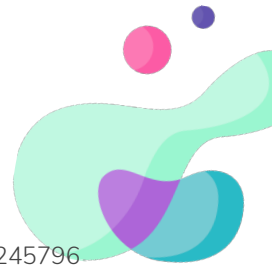
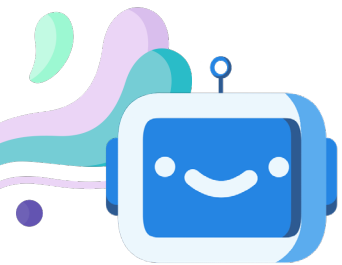
Proces implementacije započeo je temeljitom revizijom postojećih tijekova rada kako bi se identificirali vremenski zahtjevni i repetitivni zadaci koji bi mogli imati koristi od automatizacije ili podrške umjetne inteligencije. Na temelju ove analize, tim je odabrao prikladne alate i započeo interno prototipiranje koristeći agilne cikluse iteracije, omogućujući brze prilagodbe i učenje. Prilagođene nadzorne ploče i cjevovodi sadržaja razvijeni su korištenjem kombinacije API-ja i tehnologija bez koda/s niskim kodom, olakšavajući integraciju s postojećim sustavima uz održavanje fleksibilnosti. Tijekom procesa, članovi tima postupno su uključivani, stvarajući kontinuiranu internu petlju povratnih informacija koja je informirala o poboljšanjima i poticala usvajanje. Istovremeno, izrađena je sustavna dokumentacija kako bi se osigurala skalabilnost, modularnost i dugoročna neovisnost rješenja koja se razvijaju.

Nisu bila potrebna veća vanjska partnerstva osim korištenja vanjskih API-ja i platformi.

4. Rezultati i utjecaj

Clicticova strategija umjetne inteligencije već je dala mjerljive rezultate, koji su promijenili i raznolikost i kvalitetu njihovih proizvoda, kao i učinkovitost internog proizvodnog procesa primijenjenog na njihovu proizvodnju:

- Vrijeme proizvodnje smanjilo se za više od 35%, posebno u ranoj fazi stvaranja sadržaja i izrade prototipa.



- Raznolikost i personalizacija sadržaja značajno su se povećale, što Clictic-u omogućuje pružanje bogatijih i zanimljivijih ponuda klijentima.
- Kvaliteta izlaza iz AI sustava poboljšana je zahvaljujući strukturiranom inženjerstvu promptova i sustavu formatiranja ulaza DASHBOARD-a.
- Opogenia je pružila stratešku prednost u pravno-obrazovnoj niši, omogućujući Clictic-u da učinkovitije zadovolji regulatorne zahtjeve i zahtjeve za ažuriranjem sadržaja nego što bi to dopuštali ručni procesi.
- Razvoj prilagođenog alata za interni sadržaj već je poboljšao agilnost i postavlja temelje za buduću neovisnost od platformi trećih strana.

5. Naučene lekcije

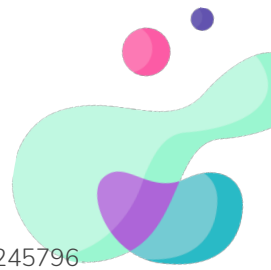
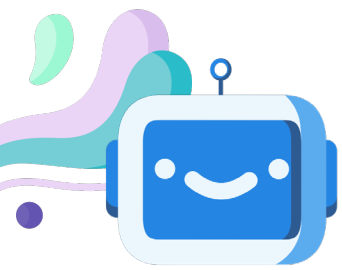
Tijekom procesa implementacije pojavilo se nekoliko važnih uvida. Jedan od najjasnijih bio je važnost prilagodbe: iako gotovi alati umjetne inteligencije mogu pružiti početnu vrijednost, često ne uspijevaju zadovoljiti specifične potrebe i tijekove rada kreativnog produkcijskog okruženja. Razvoj internih sustava prilagođenih dobro definiranim slučajevima upotrebe pokazao se daleko učinkovitijim, oslobađajući veću fleksibilnost i dugoročnu vrijednost.

Druga ključna lekcija uključivala je strukturiranje ulaznih podataka - pažljivo brzo formatiranje i dobro osmišljeni tokovi ulaznih podataka bili su ključni za dobivanje dosljednih, visokokvalitetnih rezultata iz generativnih AI modela. Jednako važan bio je ljudski faktor: integracija AI u kreativne timove zahtijevala je vrijeme i promišljen pristup. Početni skepticizam među osobljem postupno je prevladan jasnim demonstriranjem praktičnih prednosti AI alata i izravnim uključivanjem članova tima u oblikovanje načina na koji su se ti alati razvijali.

Konačno, tim je od samog početka prepoznao stratešku prednost dizajniranja modularnih sustava. Iako izgradnja skalabilnih, višekратно upotrebljivih alata zahtijeva i vrijeme i duboko tehničko znanje, posebno kada se želi smanjiti ovisnost o API-jima trećih strana ili vlasničkim platformama, dugoročne koristi u fleksibilnosti, neovisnosti i održivosti bile su jasne od samog početka.

6. Budući smjerovi

Gledajući unaprijed, Clictic je postavio jasan plan za proširenje i konsolidaciju svoje strategije umjetne inteligencije. Jedan od glavnih prioriteta je kontinuirani razvoj modularnog internog sustava sadržaja, s ciljem pokretanja potpuno operativne verzije koja se može ponovno koristiti, skalabilna je i može neovisno funkcionirati – sposobna podržati različite timove i proizvode u cijeloj organizaciji. Paralelno s tim, tvrtka planira proširiti mogućnosti Opogenie, svog AI alata za tumačenje i preporučivanje sadržaja vezanog uz zakonodavstvo javnog sektora. Cilj je proširiti pokrivenost znanja i započeti s njegovom integracijom u platforme za e-učenje uživo kako bi bolje služila korisnicima koji se pripremaju za javno zapošljavanje.



Daljnja poboljšanja planirana su i za AI NADZORNU PLOČU, koja će biti poboljšana kako bi podržavala dodatne medijske formate i omogućila tijekove rada za uređivanje u stvarnom vremenu i suradnju. U eksperimentalnijem smjeru, Cliticic počinje istraživati upotrebu AI-a za dinamičku personalizaciju korisničkog iskustva i prilagodbu sadržaja u stvarnom vremenu na web stranicama i aplikacijama, otvarajući nove puteve za interaktivni dizajn koji odgovara publici.

Ovi kontinuirani napori ne samo da jačaju Cliticicove interne kapacitete, već i pozicioniraju tvrtku kao referentnu točku za najbolje prakse u implementaciji umjetne inteligencije unutar sektora kreativnih i digitalnih usluga - posebno za agilne timove koji žele rasti bez kompromisa u pogledu kvalitete ili prilagodljivosti.

Malo i srednje poduzeće broj 2	NASLOV SLUČAJA:	Umjetna inteligencija za optimizaciju prvog kontakta u reklamnim kampanjama		
	Naziv malog ili srednjeg poduzeća:	Bootcamp Formacion y Consultoria SL		
	Broj zaposlenika:	12	Godine u pogonu:	3
	Sektor:	Poslovne usluge		

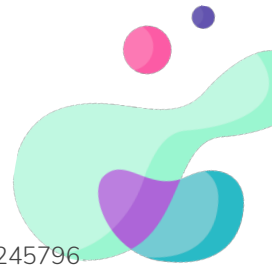
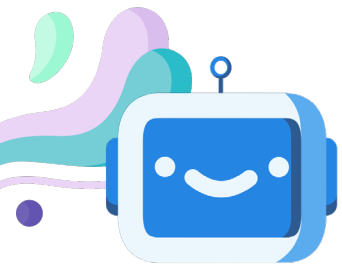
1. Pregled i sadržaj

Ovaj slučaj opisuje kako je tvrtka Bootcamp implementirala rješenje umjetne inteligencije za automatsko upućivanje početnih poziva pojedincima zainteresiranima za njihove reklamne kampanje, njihovo klasificiranje prema razini interesa i učinkovito upućivanje na telemarketing tim. Cilj je bio optimizirati tijek rada prodaje i vrijeme odziva.

2. Pozadina

Bootcamp je dinamična tvrtka za marketinške i tehnološke usluge specijalizirana za pružanje digitalnih i marketinških rješenja za podršku širokom rasponu komercijalnih operacija. S timom od 12 stručnjaka, telemarketingom i vanjskom uslugom za pozadinske poslove te tri godine stabilnog rasta, Bootcamp je izgradio snažnu reputaciju u pružanju prilagođenih alata i aplikacija koje poboljšavaju poslovne rezultate. Tvrtka se fokusira na optimizaciju marketinških procesa.





Tvrtka je utvrdila neučinkovitosti u upravljanju i kvalificiranju velikih količina dolaznih potencijalnih klijenata iz marketinških kampanja, što je uzrokovalo kašnjenja i izgubljene prilike. Primarni cilj bio je pojednostaviti proces kvalificiranja potencijalnih klijenata, smanjiti ručno opterećenje telemarketinških agenata i poboljšati stope konverzije.

3. Pristup i provedba

Bootcamp je razvio i implementirao specijaliziranu umjetnu inteligenciju, uključujući obradu prirodnog jezika (NLP) i automatizirano prepoznavanje glasa, kako bi stvorio sustav pozivanja pokretan umjetnom inteligencijom koji će se primjenjivati u njihovim poslovnim procesima i marketinškim uslugama koje nude partnerima i kupcima.

Ovaj sustav inicira prvi kontakt s potencijalnim kupcima, provodi strukturiranu interakciju za procjenu interesa i potreba te klasificira potencijalne klijente u skladu s tim. Implementacija je slijedila ove ključne korake:

- Dizajn i obuka AI modela na povijesnim podacima o interakciji potencijalnih klijenata.
- Integracija s postojećim CRM i telemarketinškim platformama za besprijekornu primopredaju potencijalnih klijenata.
- Pilotno testiranje s odabranim kampanjama za poboljšanje ponašanja i točnosti umjetne inteligencije.
- Potpuno uvođenje uz kontinuirano praćenje i iterativna poboljšanja.

Prilikom implementacije njihovih uobičajenih marketinških usluga, suradnja s njihovim telemarketinškim timovima bila je ključna za usklađivanje skripti za interakciju s umjetnom inteligencijom i kriterija klasifikacije.

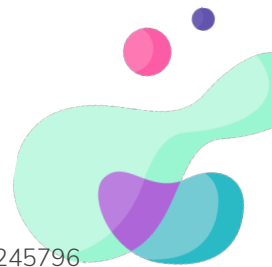
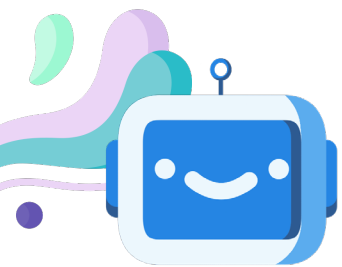
Na taj su način učinkovito prešli s onoga što je nekada bio rutinski i sustavni prvi kontakt na usredotočenost na isključivo komercijalni ili pozadinski posao.

4. Rezultati i utjecaj

Sustav umjetne inteligencije obradio je početnu kvalifikaciju potencijalnih klijenata za više od 80% dolaznih potencijalnih klijenata, smanjujući opterećenje telemarketinških agenata za otprilike 40%. Točnost klasifikacije potencijalnih klijenata premašila je 85%, osiguravajući visokokvalitetno usmjeravanje potencijalnih klijenata. Ova automatizacija ubrzala je vrijeme odziva, što je dovelo do povećanja stope konverzije kvalificiranih potencijalnih klijenata za 20% i značajnog smanjenja operativnih troškova povezanih s ručnim pozivanjem.

5. Naučene lekcije

Ključni uvidi uključivali su važnost bliskog usklađivanja skripti za pozive umjetne inteligencije s tijekovima rada telemarketinga i kontinuirano ažuriranje modela umjetne inteligencije s novim podacima o interakciji. Izazovi su se pojavili u upravljanju raznolikim odgovorima kupaca i osiguravanju prilagodljivosti umjetne inteligencije, a rješavani su postupnom



obukom i mehanizmima povratnih informacija "čovjek u krugu". Rana suradnja s prodajnim timovima pokazala se ključnom za prihvaćanje i učinkovito korištenje sustava umjetne inteligencije.

6. Budući smjerovi

Bootcamp planira skalirati AI rješenje proširivanjem jezičnih mogućnosti i integracijom prediktivne analitike kako bi se prioritizirali potencijalni klijenti s većom vjerojatnošću konverzije. Daljnji razvoj usredotočit će se na automatizaciju prodajnog lijevka za korisničku interakciju, što potencijalno transformira telemarketinške operacije u cijeloj industriji postavljanjem novog standarda za učinkovitost kvalifikacije potencijalnih klijenata i korisničko iskustvo.

Malo i srednje poduzeće broj 3

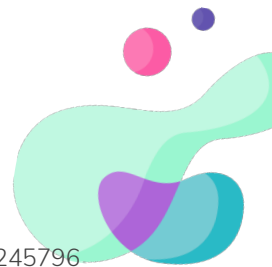
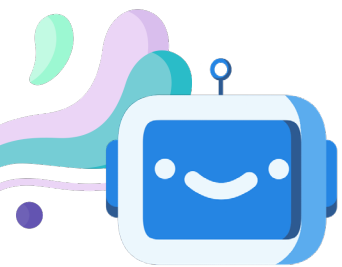
NASLOV SLUČAJA:	Inovacije potaknute umjetnom inteligencijom u španjolskoj tekstilnoj industriji		
Naziv malog ili srednjeg poduzeća:	Máquinas de Coser Salamanca SL (Entre máquinas de coser)		
Broj zaposlenika:	5	Godine u pogonu:	27
Sektor:	E-trgovina / Specijalizirana maloprodaja		

1. Pregled i sadržaj

Ova studija slučaja istražuje kako je španjolsko malo i srednje poduzeće "Entre Máquinas de Coser" uspješno integriralo tehnologije umjetne inteligencije (AI) u svoje poslovanje, transformirajući svoj pristup industrijskom šivanju i postavljajući mjerilo za inovacije u tekstilnom sektoru diljem Španjolske i Portugala.

2. Pozadina

"Entre Máquinas de Coser" je malo poduzeće sa sjedištem u Salamanci osnovano prije šest godina kao internetska trgovina specijalizirana za industrijske šivaće strojeve. Tijekom vremena tvrtka je stalno rasla i nedavno je otvorila svoju prvu fizičku maloprodajnu lokaciju kako bi pružila demonstracije uživo i personaliziranu podršku. Španjolski tekstilni sektor vrlo je konkurentan i tradicionalno otporan na digitalnu transformaciju.



Međutim, rastuća potražnja za preciznošću, brzinom i prilagodljivošću u proizvodnji tekstila stvorila je nove mogućnosti za inovacije. Kako bi ostala korak ispred, tvrtka je uložila u pametne tehnologije kako bi povećala vrijednost svoje ponude bez povećanja operativnih troškova. Integracija umjetne inteligencije postala je ključna strategija za održavanje kvalitete uz istovremeno proširenje proizvodnih mogućnosti i zadovoljstva kupaca.

3. Pristup i provedba

Korištenje umjetne inteligencije u tvrtki usredotočeno je na ugradnju inteligentnih čipova u industrijske šivaće strojeve. Ti čipovi analiziraju tkanine u stvarnom vremenu i automatski prilagođavaju postavke stroja kako bi optimizirali kvalitetu i konzistentnost šivanja. U partnerstvu s vodećim kineskim proizvođačem Jack Technology, tvrtka distribuira i predstavlja napredne modele s umjetnom inteligencijom kao što su Jack A5e-amh i overlock stroj Jack Urus C7, koji su zajednički dizajnirali u suradnji Porscheom.

Ove implementacije omogućene su bliskom suradnjom i razmjenom znanja između tvrtki. Proces je također uključivao obuku osoblja i prilagodbu radnih procesa kako bi se ove nove mogućnosti besprijekorno uključile u svakodnevno poslovanje.

4. Rezultati i utjecaj

Usvajanje umjetne inteligencije dalo je opipljive rezultate. Strojevi sada nude poboljšanu preciznost i smanjene stope pogrešaka, značajno poboljšavajući kvalitetu konačnog proizvoda. Vrijeme potrebno za prilagodbe i testiranje također se smanjilo, što povećava ukupnu produktivnost.

Kao rezultat toga, "Entre Máquinas de Coser" je dvije godine zaredom prepoznat kao vodeći distributer Jack proizvoda na Iberijskom poluotoku. To ne samo da pokazuje uspješno usvajanje tehnologije, već i učvršćuje vodeću poziciju tvrtke u njenoj tržišnoj niši, posebno među tvrtkama koje traže učinkovita i inteligentna tekstilna rješenja.

5. Naučene lekcije

Tijekom ove tranzicije pojavilo se nekoliko važnih lekcija.

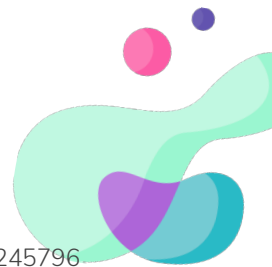
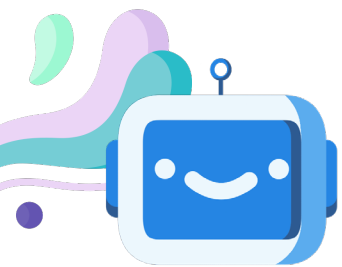
Prvo, strateška partnerstva bila su ključna: suradnja s iskusnim proizvođačima tehnologije ubrzala je razvoj i implementaciju naprednih alata.

Drugo, uspješna integracija umjetne inteligencije ovisi o spremnosti osoblja i kontinuiranoj obuci, jer se početni skepticizam može smanjiti praktičnim rezultatima i sudjelovanjem u inovacijama.

Konačno, prilagodba modularnim sustavima od samog početka pokazala se mudrom, jer podržava skalabilnost i budućnost, posebno u brzorazvijajućem tehnološkom okruženju.

6. Budući smjerovi





Tvrtka ima za cilj dodatno proširiti upotrebu umjetne inteligencije u novim modelima strojeva, povećati svoju ponudu proizvoda i održati konkurentsku prednost kroz kontinuirane inovacije. Planovi uključuju poboljšanje inteligencije čipova kako bi se podržao širi raspon tekstila i automatizacija više aspekata procesa šivanja.

"Entre Máquinas de Coser" također namjerava ojačati svoja strateška partnerstva i istražiti mogućnosti u ekosustavima pametne proizvodnje. Očekuje se da će ovi razvoji ne samo poboljšati poslovanje, već i inspirirati najbolje prakse u primjeni umjetne inteligencije za druga mala i srednja poduzeća u španjolskom kreativnom i proizvodnom sektoru.

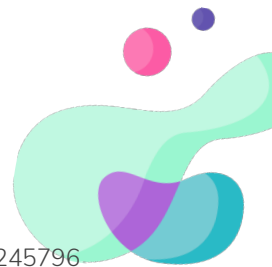
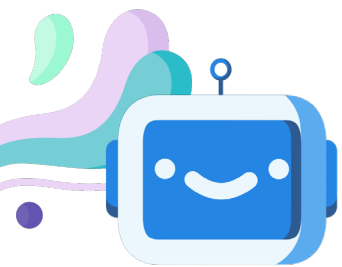
Malo i srednje poduzeće broj 4	NASLOV SLUČAJA:	Kako snapADDY koristi umjetnu inteligenciju za podizanje kvalitete CRM podataka i učinkovitosti prodaje		
	Naziv malog ili srednjeg poduzeća:	snapADDY GmbH		
	Broj zaposlenika:	100	Godine u pogonu:	10
	Sektor:	B2B prodajna tehnologija / softver kao usluga (SaaS)		

1. Pregled i sadržaj

Ova studija slučaja istražuje kako je njemačka softverska tvrtka snapADDY uspješno ugradila umjetnu inteligenciju u svoj paket alata za automatizaciju CRM-a, pomažući tisućama prodajnih timova diljem Europe da poboljšaju kvalitetu podataka o potencijalnim klijentima, smanje ručni rad i optimiziraju komercijalne procese.

2. Pozadina

snapADDY je njemačko malo i srednje poduzeće sa sjedištem u Würzburgu, osnovano 2015. godine, koje se fokusira na pružanje inteligentnih softverskih alata za prodajne timove. Posljednjih godina tvrtke diljem Europe, posebno u B2B sektoru, bore se s nekvalitetnim CRM podacima i neučinkovitim procesima prikupljanja potencijalnih klijenata, što često rezultira propuštenim prilikama i gubitkom vremena. Prepoznajući ovaj rašireni problem, snapADDY je imao za cilj modernizirati prodajne tijekove rada automatizacijom unosa podataka, obogaćivanja i izvještavanja putem alata pokretanih umjetnom inteligencijom.



Vizija tvrtke bila je osnažiti vitke prodajne timove da rade brže i pametnije, uz održavanje kontrole nad točnošću podataka i usklađenošću - što je posebno relevantan izazov u europskom poslovnom krajoliku, gdje dominiraju mala i srednja poduzeća, ali često nemaju kapacitet za implementaciju složenih tehnoloških rješenja.

3. Pristup i provedba

Kako bi se suočio s tim izazovima, snapADDY je integrirao AI tehnologije u svoj osnovni ekosustav proizvoda. Središnji dio ovog napora je alat "snapADDY DataQuality", vođen umjetnom inteligencijom, koji inteligentno prikuplja, provjerava i obogaćuje kontaktne podatke iz različitih izvora, osiguravajući da prodajni timovi uvijek rade s ažurnim i točnim informacijama. Drugi ključni proizvod, "VisitReport", pomaže terenskim predstavnicima da evidentiraju svoje sastanke i generiraju strukturirana izvješća izravno povezana s njihovim CRM sustavima, dok "BusinessCards" koristi računalni vid i obradu prirodnog jezika za trenutnu digitalizaciju kontaktnih podataka s fizičkih kartica.

Proces implementacije bio je postupan i iterativan. Umjesto da od samog početka pokuša potpunu transformaciju, snapADDY je uveo umjetnu inteligenciju u specifična područja gdje su bila moguća jasna povećanja učinkovitosti. Povratne informacije pilot korisnika korištene su za obuku i usavršavanje algoritama, posebno u zadacima parsiranja, deduplikacije i obogaćivanja. Tim tvrtke osigurao je blisku integraciju sa široko korištenim CRM platformama poput Salesforcea i Microsoft Dynamicsa, nudeći trenutnu upotrebljivost i nisku prepreku za usvajanje. Uz razvoj proizvoda, snapADDY je također dao prioritet sigurnosti i transparentnosti podataka, postigavši certifikat ISO 27001 kako bi osigurao kupcima njihovu predanost usklađenosti i sigurnom rukovanju podacima.

4. Rezultati i utjecaj

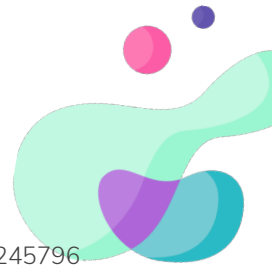
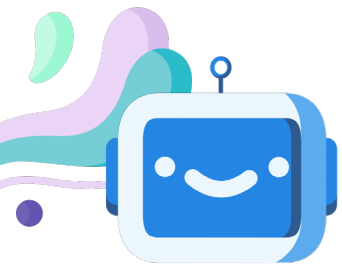
Utjecaj ovih integracija umjetne inteligencije bio je značajan. Danas snapADDY podržava preko 3800 tvrtki, uključujući velike klijente poput Siemensa i Boscha. Korisnici izvještavaju o značajnim uštedama vremena u unosu podataka i upravljanju kontaktima, kao i o poboljšanom ciljanju kampanja i smanjenju administrativnih pogrešaka.

Automatizacija prikupljanja i obogaćivanja potencijalnih klijenata ne samo da povećava produktivnost, već i doprinosi pouzdanijem prodajnom kanalu i boljem cjelokupnom stanju CRM-a. Tržište je prepoznalo ovaj uspjeh - snapADDY je uvršten među najbolje njemačke startupove u prodaji prema primijenjenoj umjetnoj inteligenciji i uključen je u Deloitteov Technology Fast 50 za inovacije i rast.

5. Naučene lekcije

Tijekom svog putovanja s umjetnom inteligencijom, snapADDY je stekao nekoliko vrijednih uvida. Prvo, rješavanje dobro definirane i uobičajene problematične točke - CRM podataka





niske kvalitete - bilo je ključno za usvajanje i relevantnost. Drugo, tim je naučio da se standardne AI komponente rijetko dovoljne; potrebna je pažljiva prilagodba i integracija kako bi pružile pravu poslovnu vrijednost.

Osoblje i klijenti su bili skloniji usvajanju novih alata kada je svrha umjetne inteligencije bila jasno demonstrirana i njezina ograničenja shvaćena. Tvrtka je također shvatila da izgradnja modularnih alata imajući na umu interoperabilnost stvara dugoročnu fleksibilnost i skalabilnost, što se pokazalo bitnim kako su se potrebe klijenata razvijale.

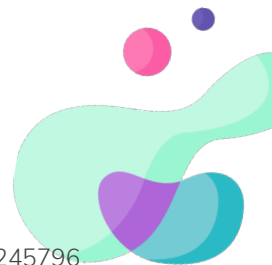
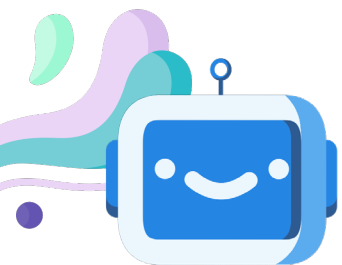
6. Budući smjerovi

Gledajući unaprijed, snapADDY radi na proširenju mogućnosti svojih AI alata uključivanjem više kontekstualnih izvora podataka, kao što su društveni signali i namjera ponašanja, u profile potencijalnih klijenata. Također žele ponuditi prediktivne značajke koje pomažu prodajnim predstavnicima da odrede prioritet potencijalnih klijenata na temelju vjerojatnosti njihove konverzije. Tvrtka istražuje daljnja partnerstva diljem Europe kako bi povećala doseg i lokalizirala svoje alate za različita tržišta. Njihova dugoročna vizija uključuje razvoj potpuno AI-proširenog prodajnog tijeka rada koji kombinira automatizaciju, generiranje uvida i ljudsko donošenje odluka - ambiciju koja odražava šire trendove u digitalnoj transformaciji europskih malih i srednjih poduzeća.

3. Zaključak

Analiza implementacije umjetne inteligencije u španjolskim malim i srednjim poduzećima otkriva rastući, ali neujednačen krajolik usvajanja, obilježen velikim interesom, ali i prazninama u znanju, ograničenim unutarnjim mogućnostima i financijskim ograničenjima. Unatoč tim izazovima, ispitani primjeri pokazuju da strateško, dobro usmjereno usvajanje umjetne inteligencije može imati značajan utjecaj čak i za male organizacije.

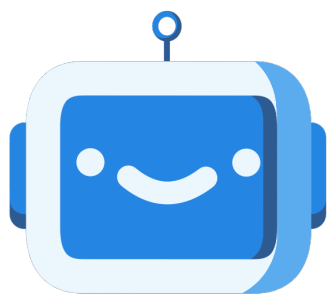
Clictic ilustrira kako tvrtka za digitalne usluge može poboljšati kreativnu proizvodnju i konkurentnost proizvoda integrirajući modularne, prilagodljive AI alate, posebno kada se ti alati razvijaju interno i iterativno. Bootcamp, s druge strane, pokazuje kako AI može pojednostaviti upravljanje potencijalnim klijentima u marketinški intenzivnim kontekstima, smanjujući ljudsko opterećenje i povećavajući potencijal konverzije putem pametnih sustava klasifikacije i usmjeravanja. Entre Máquinas de Coser predstavlja slučaj mikropoduzeća gdje se AI pragmatično koristi za obogaćivanje korisničkog iskustva i personalizaciju sadržaja, dokazujući da čak i vrlo mala poduzeća mogu imati koristi od lagane, isplative integracije AI-a kada je povezana s jasnim poslovnim ciljem. Konačno, iako se snapADDY nalazi u Njemačkoj, njegova relevantnost leži u pokazivanju kako mala i srednja poduzeća mogu postati



sektorske reference u prihvaćanju AI-a kroz usmjereni razvoj proizvoda i snažno usklađivanje s problemima klijenata.

Zajedno, ovi slučajevi potvrđuju da ključ uspješnog usvajanja umjetne inteligencije nije opseg, već jasnoća svrhe, fleksibilnost i predanost internom učenju. Oni također odražavaju širi trend u kojem modularni alati s malo koda/bez koda i otvoreni API-ji omogućuju malim i srednjim poduzećima da iskoriste prednosti umjetne inteligencije čak i bez velikih tehničkih timova. Posebno za Španjolsku, ovo ukazuje na potencijal poticanja suradničkih ekosustava, jačanja digitalnih vještina i podrške eksperimentiranju kako bi se ubrzalo usvajanje umjetne inteligencije među manjim poduzećima, posebno onima koja imaju agilnost da inovacije brzo pretvore u vrijednost.





Bots4Business



Co-funded by
the European Union

Sufinancirano od strane Evropske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su, međutim, isključivo stavovi autora/autorica i ne odražavaju nužno stavove Evropske unije ili Evropske komisije. Ni Evropska unija ni Evropska komisija ne mogu se smatrati odgovornima za njih.