AI SVETOVANJE
STRATEŠKI PARTNER ZA RAST Z AI

PRAKTIČNO POROČILO ZA DIREKTORJE IN VODJE

AI 2030

Kako bo umetna inteligenca spremenila slovenska podjetja v naslednjih štirih letih

Od eksperimentiranja z AI do preoblikovanja procesov

- Napovedi po letih 2026–2030
- Vpliv na prodajo, podporo in administracijo
- 90-dnevni akcijski načrt za podjetja

»Največja nevarnost za podjetje ni AI. Nevarnejši so konkurenti, ki ga bodo znali uporabiti bolje.«

Andrej Ipavec | AI Svetovanje | julij 2026
www.ai-svetovanje.com

UVOD

Povzetek za vodstvo

Umetna inteligenca se iz samostojnega orodja spreminja v del poslovne infrastrukture. Največja razlika med podjetji ne bo v tem, kdo ima dostop do modela, temveč v tem, kdo bo okoli njega preoblikoval procese, podatke in odgovornost.

1

AI ne avtomatizira služb naenkrat

Najprej prevzema posamezne naloge. Delovna mesta se zato praviloma preoblikujejo, preden izginejo.

2

Agenti so naslednji korak

AI ne bo samo predlagal besedila, temveč bo po pravilih izvajal večstopenjske procese med sistemi.

3

Vrednost bo v integraciji

Modeli postajajo dostopni vsem. Konkurenčna prednost ostaja v procesih, podatkih, integracijah in zaupanju.

4

Ljudje ostajajo odgovorni

Pri pomembnih odločitvah bodo nadzor, presoja, odnos s stranko in odgovornost še naprej ključni.

BISTVO POROČILA

Do leta 2030 bo uspešnejše tisto podjetje, ki bo znalo povezati človeško presojo z avtomatiziranim izvajanjem rutinskih nalog. Cilj ni »uvesti AI«, temveč skrajšati odzivne čase, zmanjšati administracijo, izboljšati kakovost in omogočiti rast brez sorazmernega povečevanja ekipe.

Tri odločitve, ki jih mora vodstvo sprejeti že danes

1	Kateri ponavljajoči se proces ima dovolj velik obseg, da je avtomatizacija poslovno smiselna?
2	Kateri podatki, sistemi in pravila so potrebni, da AI deluje zanesljivo in preverljivo?
3	Kdo je lastnik rezultata in kje mora biti obvezna človeška potrditev?

IZHODIŠČE

Kaj nam podatki povedo že danes

Napovedi v tem poročilu niso gotovost. Temeljijo na merljivih trendih uporabe, produktivnosti, trga dela in regulative, objavljenih do julija 2026.

88 %

organizacij že uporablja AI

Generativni AI uporablja vsaj ena poslovna funkcija v 70 % organizacij, medtem ko je uporaba AI-agentov v večini funkcij še enomestna. [1]

25 %

svetovnih delovnih mest je izpostavljenih GenAI

ILO ocenjuje, da je preoblikovanje dela verjetnejše od popolne zamenjave, saj veliko nalog še vedno zahteva človeški vložek. [2]

22 %

delovnih mest bo do 2030 strukturno prizadetih

WEF ocenjuje 170 milijonov novih in 92 milijonov izrinjenih vlog, kar pomeni veliko prerazporeditev dela in znanj. [3]

2. 8. 2026

ključni datum za AI Act

Večina pravil začne veljati avgusta 2026, določena pravila za visokotvegane sisteme pa imajo poznejše roke. [4]

POMEMBNA VRZEL NA TRGU

Interes za AI je že skoraj univerzalen, zrela uporaba agentov pa je še zgodnja. To je okno priložnosti: podjetja lahko danes pridobijo izkušnje, standarde in podatkovne temelje, preden tak način dela postane običajen.

Kje so učinki trenutno najbolj merljivi?

- strukturirano delo z jasnim vhodom, izhodom in merili kakovosti;
- obravnava večjega števila podobnih zahtevkov ali dokumentov;
- procesi, kjer zaposleni preklapljajo med več sistemi in ročno prenašajo podatke;
- naloge, pri katerih je rezultat mogoče hitro preveriti ali potrditi.

Stanford AI Index 2026 poroča o produktivnostnih učinkih 14–15 % v podpori strankam, 26 % pri razvoju programske opreme in do 50 % pri marketinških vsebinah, hkrati pa opozarja, da so učinki manjši pri nalogah, ki zahtevajo globlje sklepanje. [1]

ČASOVNICA

Od pomočnika do AI-native podjetja

Časovnica prikazuje najverjetnejši poslovni razvoj, ne tehničnih obljub. Hitrost bo odvisna od panoge, kakovosti podatkov, regulative, stroškov in pripravljenosti zaposlenih.

2026	**MERLJIVI PILOTI** zaupanje: **VISOKA**	AI se premakne iz eksperimenta v procese z jasnim ROI, človeško potrditvijo in osnovnimi pravili upravljanja.
↓		
2027	**POVEZANI AGENTI** zaupanje: **VISOKA**	AI izvaja več korakov med e-pošto, CRM-jem, dokumenti in internimi sistemi ter eskalira izjeme.
↓		
2028	**PREOBLIKOVANJE EKIP** zaupanje: **SREDNJA**	Podjetja začnejo prilagajati vloge in strukturo dela; manj ročnega usklajevanja, več nadzora in odločanja.
↓		
2029	**AI-NATIVE PROCESI** zaupanje: **SREDNJA**	Procesi se načrtujejo za sodelovanje ljudi in več specializiranih agentov, ne kot dodatek obstoječemu načinu dela.
↓		
2030	**AI KOT INFRASTRUKTURA** zaupanje: **SREDNJA–NIŽJA**	AI postane pričakovan sloj poslovanja, podobno kot CRM, oblak ali elektronska pošta danes.

ČESA TA ČASOVNICA NE TRDI

Ne trdi, da bo do leta 2030 izginila večina delovnih mest, da bodo AI-agenti popolnoma zanesljivi ali da bo robotika enako hitro napredovala v vseh panogah. Prikazuje poslovno smer: vedno več rutinskih nalog bo izvedenih samodejno, ljudje pa bodo prevzemali več nadzora, odločanja, odnosov in odgovornosti.

NAPOVED 2026

2026: Od eksperimentov k merljivim rezultatom

Leto 2026 je prelom med navdušenjem nad generativnim AI in resnim upravljanjem uporabe. Vodstva bodo od projektov zahtevala merljive učinke, jasne odgovornosti in skladnost.

STOPNJA ZAUPANJA V SCENARIJ: VISOKA

KAJ SE BO VERJETNO SPREMENILO

- Pilotni projekti se bodo presojali po prihranku časa, hitrosti odziva, kakovosti in strošku.
- Razširila se bo uporaba internih AI-asistentov, povzetkov, priprave dokumentov in podpore strankam.
- Večina določb Akta o umetni inteligenci začne veljati 2. avgusta 2026; podjetja bodo potrebovala osnovna pravila uporabe.
- Človeška potrditev bo ostala standard pri ponudbah, pomembnih odgovorih in občutljivih odločitvah.

KAJ TO POMENI ZA VODSTVO

- Izberite en proces z dovolj velikim obsegom in nizkim tveganjem.
- Določite izhodiščno meritev: ure, napake, odzivni čas in strošek.
- Vzpostavite minimalno politiko za podatke, dostop, nadzor in beleženje.
- Ne širite neuspešnega pilota; najprej odpravite težavo v procesu ali podatkih.

Primeri procesov, ki bodo dozoreli

01

Podpora strankam

Predlog odgovora, iskanje po navodilih, zbiranje podatkov in eskalacija.

02

Prodajni follow-up

Povzetek sestanka, naslednji koraki, osnutek e-pošte in posodobitev CRM-ja.

03

Interno znanje

Preverljivo iskanje po pravilnikih, tehnični dokumentaciji in postopkih.

NA KAJ JE TREBA PAZITI

Največja napaka leta 2026 bo nakup več nepovezanih orodij brez lastnika procesa. AI brez integracije in meritev pogosto pomeni samo dodatno aplikacijo, ne poslovne spremembe.

NAPOVED 2027

2027: AI-agenti v vsakodnevnih procesih

AI se bo iz orodja za predloge premaknil v izvajalca omejenih, jasno opredeljenih tokov. Ključna beseda ne bo več »chatbot«, temveč agent, ki uporablja orodja in upošteva poslovna pravila. Tehnična podlaga že obstaja: uspešnost agentov pri realnih računalniških nalogah je v dveh letih zrasla z 12 % na približno 66 % in se približala človeški ravni. [1]

STOPNJA ZAUPANJA V SCENARIJ: VISOKA

KAJ SE BO VERJETNO SPREMENILO

- Agenti bodo brali zahteve, poiskali podatke, pripravili rezultat in sprožili naslednji korak.
- Povezovanje z e-pošto, CRM-jem, ERP-jem, koledarjem in dokumentnimi sistemi bo postalo običajnejše.
- Več bo glasovnih agentov za prvo obravnavo klicev, prijavo okvar in kvalifikacijo povpraševanj.
- Spremljanje izvedenih korakov in možnost razveljavitve bosta pomembnejša od samega modela.

KAJ TO POMENI ZA VODSTVO

- Ločite naloge, ki jih agent lahko izvede sam, od nalog, ki zahtevajo odobritev.
- Uredite vloge in pravice dostopa po načelu najmanjših potrebnih pooblastil.
- Določite merila za eskalacijo: nejasnost, visoka vrednost, konflikt podatkov ali nezadovoljstvo stranke.
- Zgradite proces tako, da deluje tudi ob napaki modela ali nedostopnosti sistema.

Primeri procesov, ki bodo dozoreli

01

Od povpraševanja do ponudbe

Zajem zahtev, preverjanje podatkov, osnutek ponudbe in naloga prodajalcu.

02

Prijava okvare

Identifikacija naprave, zbiranje simptomov, osnovna diagnostika in servisni nalog.

03

Obdelava dokumentov

Razvrščanje, izločanje podatkov, preverjanje pravil in usmerjanje v potrditev.

NA KAJ JE TREBA PAZITI

Agent, ki lahko piše v poslovne sisteme, predstavlja večje tveganje kot klasični pomočnik. Potrebni bodo dnevniki aktivnosti, omejitve pooblastil, testna okolja in jasna odgovornost za rezultat.

NAPOVED 2028

2028: Preoblikovanje ekip in delovnih mest

Do leta 2028 bodo podjetja z več uspešnimi uvedbami začela spreminjati delitev dela. Ne bo šlo le za hitrejše izvajanje istih nalog, temveč za zmanjšanje predaj med ljudmi in sistemi. Prvi signali so vidni že danes: v ZDA je zaposlenost razvijalcev, starih od 22 do 25 let, od leta 2024 padla za skoraj 20 %, medtem ko izkušeni kadri pridobivajo. [1]

STOPNJA ZAUPANJA V SCENARIJ: SREDNJA

KAJ SE BO VERJETNO SPREMENILO

- Rutinske administrativne naloge bodo združene v avtomatizirane tokove.
- Manj bo začetnih oziroma podpornih nalog, katerih namen je prepisovanje, urejanje ali iskanje podatkov.
- Vloge se bodo premaknile proti nadzoru kakovosti, obravnavi izjem, odnosom in izboljševanju procesov.
- V industriji bo robotika najhitreje napredovala v nadzorovanih okoljih, kot so proizvodnja, skladišča in logistika.

KAJ TO POMENI ZA VODSTVO

- Načrtujte preusposabljanje pred zmanjševanjem ekip.
- Posodobite opise delovnih mest in merila uspešnosti.
- Ohranite kritično znanje v podjetju, tudi če AI prevzame izvedbo dela.
- Pri zaposlovanju iščite kombinacijo domenskega znanja, procesnega razmišljanja in sposobnosti dela z AI.

Primeri procesov, ki bodo dozoreli

01

Administrativni center

Več tokov obdeluje majhna ekipa, ki rešuje izjeme in nadzoruje SLA.

02

Prodajna operativa

AI pripravi podatke in dokumente; prodajalec se osredotoči na odnos in pogajanja.

03

Tehnična podpora

AI vodi diagnostiko; strokovnjak prevzame nestandardne in kritične primere.

NA KAJ JE TREBA PAZITI

Prehitro zmanjšanje ekipe lahko odstrani ljudi, ki razumejo izjeme in skrito logiko procesa. Najprej je treba proces stabilizirati, dokumentirati in izmeriti, šele nato spreminjati kapacitete.

NAPOVED 2029

2029: AI-native poslovni modeli

Najnaprednejša podjetja bodo procese načrtovala za sodelovanje ljudi in več specializiranih agentov. AI ne bo dodatek obstoječemu procesu, temveč del njegove osnovne arhitekture.

STOPNJA ZAUPANJA V SCENARIJ: SREDNJA

KAJ SE BO VERJETNO SPREMENILO

› Specializirani agenti bodo sodelovali pri prodaji, podpori, financah, nabavi in poročanju.

› Dogodki v sistemih bodo samodejno sprožali analizo, predlog ali izvedbo naslednjega koraka.

› Vodstvo bo prejemalo opozorila in razlage, ne le statičnih poročil.

› Podjetja bodo razvijala lastne zbirke znanja, evalvacijske teste in pravila za posamezne procese.

KAJ TO POMENI ZA VODSTVO

› Uvedite centralno upravljanje agentov, modelov, podatkov in stroškov.

› Merite poslovni rezultat celotnega toka, ne samo natančnosti posameznega odgovora.

› Določite, kateri procesi predstavljajo strateško znanje in jih ni smiselno v celoti prepustiti zunanjemu ponudniku.

› Vzpostavite redno testiranje kakovosti, varnosti in sprememb modelov.

Primeri procesov, ki bodo dozoreli

01

Dinamična prodaja

AI zazna priložnost, pripravi kontekst in sproži personaliziran naslednji korak.

02

Proaktivni servis

Podatki o uporabi ali napakah sprožijo diagnostiko in predlog ukrepa.

03

Operativno vodenje

AI poveže KPI-je, pojasni odstopanja in pripravi možnosti ukrepanja.

NA KAJ JE TREBA PAZITI

Kompleksnost več agentov lahko hitro preseže preglednost organizacije. Potrebni bodo standardi, lastništvo, stroškovne omejitve in enotna evidenca, kdo ali kaj je sprejelo posamezno odločitev.

NAPOVED 2030

2030: AI kot standardna poslovna infrastruktura

Do leta 2030 bo AI v številnih podjetjih pričakovan sloj poslovanja, podobno kot so danes CRM, oblačne storitve in elektronska pošta. Razlika med podjetji bo v stopnji avtonomije in kakovosti izvedbe.

STOPNJA ZAUPANJA V SCENARIJ: SREDNJA–NIŽJA

KAJ SE BO VERJETNO SPREMENILO

- Osnovna AI-podpora bo vključena v večino poslovne programske opreme.
- Konkurenčna prednost se bo premaknila od dostopa do AI k lastnim podatkom, procesom, zaupanju in hitrosti odločanja.
- Velik del rutinskega digitalnega dela bo avtomatiziran, popolna avtomatizacija celotnih poklicev pa bo ostala omejena.
- Človeška vrednost bo večja pri odgovornosti, odnosih, pogajanjih, presoji, določanju smeri in reševanju izjem.

KAJ TO POMENI ZA VODSTVO

- AI obravnavajte kot temeljno infrastrukturo, z enako resnostjo kot varnost, podatke in ključne sisteme.
- Redno preverjajte, ali avtomatizacija res izboljšuje rezultat in ne zgolj znižuje vidnih stroškov.
- Ohranite alternativne postopke za kritične procese in scenarije nedostopnosti.
- Vlagajte v vodje, ki znajo povezati poslovne cilje, tehnologijo, ljudi in tveganja.

Primeri procesov, ki bodo dozoreli

01

Majhne visokozmogljive ekipe

Manj koordinacije, več samodejne izvedbe in višja produktivnost na zaposlenega.

02

Personalizacija v obsegu

Vsaka stranka prejme bolj prilagojen odziv brez sorazmernega povečanja ekipe.

03

Človeški premium

Osebni odnos, strokovna presoja in odgovornost postanejo izrazita dodana vrednost.

NA KAJ JE TREBA PAZITI

Največja negotovost je hitrost zanesljive avtonomije. Tehnična sposobnost še ne pomeni množične uvedbe: omejujejo jo odgovornost, regulativa, integracije, stroški, zaupanje in organizacijska inercija.

POSLOVNA PODROČJA

Kje bo sprememba najhitrejša

Hitrost avtomatizacije ni odvisna samo od poklica, temveč od strukture naloge. Najprej se spreminjajo procesi z velikim obsegom, ponavljajočimi se koraki, digitalnimi podatki in preverljivim rezultatom.

Področje	Kaj bo prevzemal AI	Kje ostaja največ človeške vrednosti
Prodaja	Povzetki klicev, follow-upi, kvalifikacija, priprava ponudb, CRM	Odnos, pogajanja, razumevanje politike kupca, zaključevanje
Podpora in servis	Prva obravnava, iskanje po dokumentaciji, diagnostika, prijava okvare	Kompleksni primeri, varnost, terensko delo, empatija
Administracija	Razvrščanje e-pošte, vnos podatkov, standardni dokumenti, poročila	Izjeme, potrjevanje, usklajevanje interesov, odgovornost
Interno znanje	Iskanje po dokumentih, povzetki, primerjava pravil in navodil	Presoja veljavnosti, kontekst, upravljanje znanja
Finance in nabava	Preverjanje dokumentov, odstopanja, usklajevanje postavk, osnutki analiz	Odobritve, tveganja, pogajanja, strateške odločitve
Vodenje	KPI-povzetki, opozorila, scenariji in priprava informacij za odločanje	Smer, prioritete, odgovornost, kultura in težke odločitve

PRAVILO ZA IZBOR PROCESA

Dober prvi proces ni nujno najbolj impresiven. Je dovolj pogost, drag ali počasen, ima dostopne podatke, jasen rezultat in osebo, ki lahko potrdi kakovost. Začetni cilj je dokaz poslovne vrednosti, ne popolna avtonomija.

Pet vprašanj za vsak proces

1. Kolikokrat na mesec se proces ponovi in koliko časa zahteva?
2. Kje nastajajo čakanje, prepisovanje podatkov ali napake?
3. Ali je rezultat mogoče jasno preveriti?
4. Kateri podatki ali sistemi so potrebni?
5. Kakšna je najslabša posledica napačnega rezultata?

SAMOOCENA

Kako pripravljeno je vaše podjetje?

Vsako trditev ocenite z 0, 1 ali 2 točkama: 0 = ne, 1 = delno, 2 = da. Najvišje možno število je 20 točk.

1	Poznamo tri procese, ki zaposlenim vsak mesec vzamejo največ rutinskega časa.	0 1 2
2	Za izbrane procese imamo izmerjen obseg, strošek, odzivni čas ali število napak.	0 1 2
3	Interni dokumenti in znanje so dovolj urejeni, da jih je mogoče zanesljivo iskati.	0 1 2
4	Vemo, kateri podatki ne smejo biti poslani v zunanja AI-orodja.	0 1 2
5	Imamo odgovorno osebo za poslovni rezultat AI-projekta.	0 1 2
6	Znamo določiti, kje AI lahko deluje sam in kje potrebuje potrditev.	0 1 2
7	Naši ključni sistemi omogočajo integracije ali varen izvoz podatkov.	0 1 2
8	Zaposlene vključujemo v načrtovanje in testiranje novih postopkov.	0 1 2
9	Imamo merila za kakovost, strošek in donosnost AI-rešitve.	0 1 2
10	Uspešen pilot znamo razširiti v stabilen produkcijski proces.	0 1 2

Interpretacija rezultata

01

0–7 · OPAZOVALEC

AI se uporablja posamično in brez skupnega pristopa. Prvi korak je popis procesov in pravil uporabe.

02

8–14 · UPORABNIK

Obstajajo uporabni primeri, vendar še niso povezani v merljiv in ponovljiv sistem.

03

15–20 · PRIPRAVLJENO PODJETJE

Podjetje ima dobre temelje za širitev agentov in preoblikovanje celotnih procesov.

AKCIJSKI NAČRT

Kaj narediti v naslednjih 90 dneh

Najboljši odgovor na negotovost ni čakanje na popolno tehnologijo, temveč omejen, merljiv pilot, iz katerega podjetje pridobi znanje, podatke in jasnejšo odločitev o naslednjem koraku.

1.–30. DAN

IZBOR IN PRIPRAVA

- Popišite 10 ponavljajočih se procesov.
- Ocenite obseg, čas, strošek, napake in poslovno tveganje.
- Izberite en proces z jasnim rezultatom in dostopnimi podatki.
- Določite lastnika procesa in začetno meritev.

31.–60. DAN

PILOT IN TESTIRANJE

- Vzpostavite omejeno rešitev z obvezno človeško potrditvijo.
- Testirajte realne in robne primere.
- Merite kakovost, čas izvedbe, strošek in zadovoljstvo uporabnikov.
- Popravite dokumentacijo, pravila in proces – ne samo poziva modelu (prompta).

61.–90. DAN

ODLOČITEV IN ŠIRITEV

- Primerjajte rezultate z začetnim stanjem.
- Odločite se: ustaviti, izboljšati ali razširiti.
- Vzpostavite nadzor, dnevnik aktivnosti in odgovornosti.
- Pripravite naslednji proces na podlagi pridobljenih izkušenj.

ZAČETNA AI-ANALIZA PODJETJA

V 30-minutnem pogovoru identificiramo tri procese, kjer bi AI lahko prinesel največji učinek v naslednjih 6–12 mesecih.

Andrej Ipavec • 031 276 966 • andrej.ipavec@ai-svetovanje.com

www.ai-svetovanje.com

VIRI IN METODOLOGIJA

Na čem temelji poročilo

Poročilo združuje aktualne podatke z avtorsko poslovno interpretacijo. Napovedi za leta 2027–2030 so scenarij, ne zagotovilo. Njihov namen je pomagati vodstvom pri pripravi, ne ustvarjati občutka gotovosti.

[1] Stanford Institute for Human-Centered Artificial Intelligence

The 2026 AI Index Report (poglavje Economy). Podatki o 88-odstotni uporabi AI, zgodnji uporabi agentov, uspešnosti agentov na realnih nalogah, produktivnosti in trgu dela.

hai.stanford.edu/ai-index/2026-ai-index-report

[2] International Labour Organization in NASK

Generative AI and Jobs: A Refined Global Index of Occupational Exposure, maj 2025. Ocena, da je 25 % svetovne zaposlenosti potencialno izpostavljene GenAI in da je preoblikovanje verjetnejše od zamenjave.

ilo.org/publications/generative-ai-and-jobs-refined-global-index-occupational-exposure

[3] World Economic Forum

Future of Jobs Report 2025. Ocena 22-odstotne strukturne spremembe delovnih mest do leta 2030 ter 170 milijonov novih in 92 milijonov izrinjenih vlog.

weforum.org/publications/the-future-of-jobs-report-2025

[4] Evropska komisija

Akt o umetni inteligenci (AI Act) – uradna časovnica uveljavitve pravil, stanje julij 2026.

digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/regulatory-framework-ai

OPOMBA O UPORABI

Dokument je namenjen strateškemu razmisleku in ne predstavlja pravnega, kadrovskega ali finančnega svetovanja. Pri konkretnih uvedbah je treba preveriti veljavne obveznosti glede varstva podatkov, delovnega prava, sektorske regulative in Akta o umetni inteligenci.

O AVTORJU

Andrej Ipavec

Inženir elektrotehnike in magister poslovne informatike. Podjetjem pomaga pri prepoznavanju priložnosti, načrtovanju in konkretni implementaciji rešitev z umetno inteligenco ter avtomatizaciji procesov.

AI SVETOVANJE

NASLEDNJI KORAK

Kje ima AI največji učinek v vašem podjetju?

V 30-minutnem pogovoru identificiramo tri procese, kjer bi AI lahko prinesel največji učinek v naslednjih 6–12 mesecih.

Kaj dobite

- pregled najbolj perspektivnih procesov,
- oceno hitrega in merljivega učinka,
- predlog pilotnega projekta in naslednjih korakov.

»Tehnologija postaja dostopna vsem. Konkurenčna prednost ostaja v procesu, podatkih, izvedbi in zaupanju.«

Andrej Ipavec | AI Svetovanje | 031 276 966
andrej.ipavec@ai-svetovanje.com
www.ai-svetovanje.com