

RAPORT MBI GATISHMËRINË PËR AI DHE MUNDËSITË E AUTOMATIZIMIT

**VLERËSIM OPERACIONAL PËR
INTELIJENCËN ARTIFICIALE**
PROJEKT PILOT I BRENDSHËM

Identifikimi i mundësive.
Ngritja e efikasitetit. Ndërtimi i së ardhmes.



PËRGATITUR PËR
DAISY&ETM



DATA
MAJ 2026

PËRMBAJTJA

		Faqe
01	 PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE Qëllimi dhe konteksti i raportit, sfida e adresuar dhe rëndësia e projektit	04
02	 OBJEKTIVAT E VLERËSIMIT Qëllimet kryesore të projektit pilot dhe rezultatet e pritshme.	07
03	 METODOLOGJIA E VLERËSIMIT Hapat e ndjekur, mjetet e përdorura dhe qasja metodologjike.	09
04	 GJETJET KRYESORE Rezultatet më të rëndësishme të analizës në proceset e vlerësuara.	11
05	 ANALIZA E PROCESIVE Analiza e proceseve, identifikimi i mundësive dhe vlerësimi i potencialit të AI.	14
06	 REKOMANDIMET STRATEGJIKE Iniciativat e rekomanduara, impakti i pritshëm dhe prioritetet	18
07	 PERFUNDIME/KONKLUZIONE Gjetjet kryesore, ndikimi në biznes dhe perspektiva e së ardhmes.	20

“

Inteligjenca Artificiale nuk është thjesht një teknologji, por një katalizator transformimi që fuqizon organizatën të punojë më zgjuar, të vendosë më mirë dhe të krijojë më shumë vlerë për klientët e saj.

01



PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

Pamje e përgjithshme e vlerësimit

Në këtë seksion paraqitet përmbledhja e rezultateve kryesore të raportit, gjetjeve strategjike dhe potencialit të Inteligjencës Artificiale për optimizimin dhe transformimin e proceseve të biznesit.

PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

PAMJE E PËRGJITHSHME E VLERËSIMIT

Ky raport paraqet rezultatet e analizës së brendshme të gatishmërisë për Inteligjencë Artificiale dhe automatizim operacional të zhvilluar në DAISY&ETM në kuadër të iniciativës së parë pilot për transformimin gradual të proceseve operative përmes AI.

Vlerësimi u realizua përmes një procesi të strukturuar konsultimi me stafin operativ dhe suportin teknik, me qëllim identifikimin e proceseve përsëritëse, problematikave operative, ngarkesave manuale dhe mundësive me potencial të lartë për automatizim dhe optimizim.

ÇFARE ZBULUAM ?



Sfidat kryesore lidhen me komunikimin e përsëritur me klientet, asistencën repetitive, mungesën e veteshërbimit, nderhyrjet manuale dhe varesinë nga Procese të centralizuara.



Nje pjese e konsiderueshme e kohes konsumohet ne aktivite me vlere te ulet operative, por me frekuence te larte (telefonata, verifikime, ndjekje abonimesh asistence bazike etj.).



Organizata ka potencial shumë të mirë për implementim gradual të AI, veçanërisht në komunikim, asistencë operative, menaxhim njohurish, automatizim work-flows dhe përmirësim të eksperiencës së klientit.



Opportunity area me ndikim më të lartë operacional rezulton : **automatizimi i suportit dhe komunikimit me klientin.**



Ka një gatishmëri të mirë teknologjike dhe njerëzore për të nisur një transformim të strukturuar dhe të matshëm



QËLLIMI I VLERËSIMIT ?

Të kuptojmë gjendjen aktuale, të identifikojmë boshleqet dhe të përcaktojmë fushat me prioritet të lartë ku AI mund të krijojë vlerë të menjëherëshme dhe të matshme për organizatën

KU KA POTENCIAL TË LARTË ?



Automatizimi i komunikimit me klientin



Asistenca operative e mbështetur nga AI



Menaxhimi i njohurive dhe baza e zgjuar e informacionit



Automatizimi i proceseve përsëritese dhe workflows



Përmiresimi i eksperiencës së klientit



Ky projekt perfaqëson jo vetem një iniciativë të brendshme optimizimi, por edhe hapin e parë drejt ndërtimit të një metodologjie të strukturuar të konsulcës AI nga DAISY&ETM për organizata dhe biznese të tjera në të ardhmen

FAZA E REKOMANDUAR

Rekomandojmë që implementimi të fokusohet fillimisht në zgjidhjet me ndikim të shpejtë dhe vlerë të lartë:



Asistent mbështetës i AI



Njoftime të zgjuara



Baza e Njohurive AI



Automatizimi i proceseve përsëritese operative

HAPI I RADHËS



Validimi i prioriteteve, hartimi i roadmap-it të implementimit dhe nisja e fazës së parë (pilot) me fokus në rezultate të shpejta dhe të **matshme**.

02



OBJEKTIVAT E VLERËSIMIT

Identifikimi i proceseve operative me potencial për AI

Në këtë seksion paraqiten qëllimet kryesore të projektit pilot, fushat e analizës dhe rezultatet e pritshme nga vlerësimi i përdorimit të AI në proceset operacionale.

OBJEKTIVAT E VLERËSIMIT

Ky vlerësim u iniciua me qëllim identifikimin e **proceseve operative me potencial për automatizim** dhe përmirësim përmes Inteligjencës Artificiale.

Fokusi kryesor i analizës ishte kuptimi i **problematikave përsëritëse, reduktimi i ndërhyrjeve manuale, përmirësimi i efikasitetit operacional** dhe identifikimi i mundësive me ndikim të lartë për organizatën.

Nëpërmjet këtij procesi synohet ndërtimi gradual i një **modeli operacional më inteligjent, më të automatizuar dhe më të shkallëzueshëm**.



01

RRITJA E EFIKASITETIT OPERACIONAL

Reduktimi i kohës së harxhuar në procese përsëritëse dhe aktivitete me vlerë të ulët operative.



02

IDENTIFIKIMI I MUNDËSIVE PËR AI

Zbulimi i proceseve me potencial të lartë për automatizim dhe implementim gradual të AI.



03

PERMIRESIMI I SUPORTIT NDAJ KLIENTIT

Reduktimi i komunikimit të përsëritur dhe përmirësimi i eksperiencës së klientit.



04

STANDARDIZIMI I PROCESEVE

Krijimi i workflows-eve më të strukturuar dhe me të menaxhueshme operacionalisht.



05

RRITJA E AUTONOMISE OPERATIVE

Reduktimi i varësise nga ndërhyrjet manuale dhe proceset e centralizuara.



06

NDËRTIMI I BAZËS PËR TRANSFORMIMIN AI

Krijimi i hapit të parë drejt një metodologie të strukturuar të transformimit operacional me AI.

03



METODOLOGJIA E VLERËSIMIT

**Fokus në identifikimin e
aktiviteteve me frekuence të lartë**

Në këtë paraqitet qasja metodologjike e ndjekur, mjetet e përdorura, procesi i analizës dhe kriteret e vlerësimit për identifikimin e mundësive të automatizimit.

METODOLOGJIA E VLERËSIMIT

Ky vlerësim u realizua përmes një procesi të strukturuar analize me fokus identifikimin e **proceseve operative me potencial për automatizim dhe optimizim** përmes Inteligjences Artificiale.

Procesi i vlerësimit, **konsultimi me stafin operativ, analiza e proceseve përsëritëse**, kombinon: **identifikimin e problematikave operative** dhe klasifikimin e **zonat e mundësive** sipas ndikimit operacional dhe potencialit për implementim.

Metodologjia u fokusua në identifikimin e aktiviteteve me frekuence të lartë, ndërhyrjeve manuale, komunikimeve përsëritëse dhe proceseve me ndikim të drejtpërdrejtë në **efikasitetin operacional dhe eksperiencën e klientit**.



BURIMET E TE DHENAVE

- ✓ Përgjigjet e stafit në pyetësor
- ✓ Intervistat dhe konsultimet me ekipet operative
- ✓ Vëzhgimi i proceseve dhe ngarkesave operative
- ✓ Dokumentacioni i proceseve ekzistuese
- ✓ Analiza e komunikimeve me klientët



PARIMET E VLERESIMIT

- ✓ Analizë objektive dhe e bazuar në të dhëna reale
- ✓ Fokus në ndikimin operacional dhe vlerën e biznesit
- ✓ Qasje praktike dhe e zbatueshme
- ✓ Prioritizim i iniciativave me impakt të lartë
- ✓ Ndërtim i qëndrueshëm dhe i shkallëzueshëm



Kjo metodologji siguron një qasje të strukturuar, të matshme dhe të përsëritshme për identifikimin e mundësive reale të automatizimit me AI, duke krijuar bazën për transformimin gradual dhe të qëndrueshëm të proceseve operative të **DAISY&ETM**.

04



GJETJET KRYESORE

Proceset më problematike

Në këtë seksion paraqiten rezultatet më të rëndësishme të analizës, potenciali i AI në proceset e vlerësuara dhe faktorët kryesorë që ndikojnë në efikasitetin operacional.

GJETJET KRYESORE

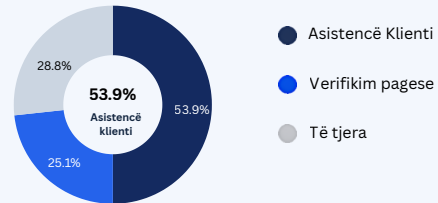
Analiza e përgjigjeve dhe proceseve operative evidentoi disa forma të përsëritura që ndikojnë drejtpërdrejt në **efikasitetin operacional** dhe **eksperiencën e klientit**.

Nga vlerësimi rezultoi se problematikat kryesore nuk lidhen me mungesën e teknologjisë bazë, por me **komunikimin përsëritës, ndërhyrjet manuale, mungesën e automatizimit,** dhe **varësinë nga procese operative të centralizuara.**

Një pjesë e konsiderueshme e kohës operative konsumohet në aktivitete me frekuencë të lartë dhe me vlerë të ulët operative, duke krijuar **ngarkesë të vazhdueshme** për ekipet e suportit dhe operimit.

PROCESET MË PROBLEMATIKE

(Sipas stafit operativ)



53.9% e stafit identifikojnë **Asistencën e Klientit** si procesin më problematik.

GJETJET KRYESORE

Burimi: Pyetësi i Brëndshëm

01



KOMUNIKIM PËRSËRITËS

Një pjesë e madhe e ndërveprimeve me klientët lidhen me pyetje dhe problematika të përsëritura.

Ndikimi operacional:



Rrit kohën e përgjigjes dhe ngarkesën e stafit të suportit.

02



PROCESET MANUALE

Shumë aktivitete operative realizohen ende manualisht, duke rritur kohën dhe ngarkesën operative.

Ndikimi operacional:



Ulja e efikasitetit dhe rritja e mundësive për gabime njëzore.

03



MUNGESA E VETESHERBIMIT

Klientët varen shpesh nga suporti për procese dhe problematika bazike operative.

Ndikimi operacional:



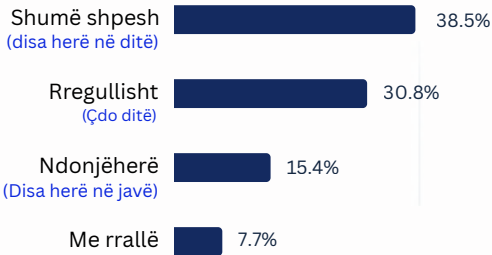
Rrit ndërveprimet me suportin dhe zgjat kohën e zgjidhjes.

GJETJET KRYESORE

Burimi: Pyetësoni i brendshëm

SA SHPESH NDODHIN PROBLEMATIKAT?

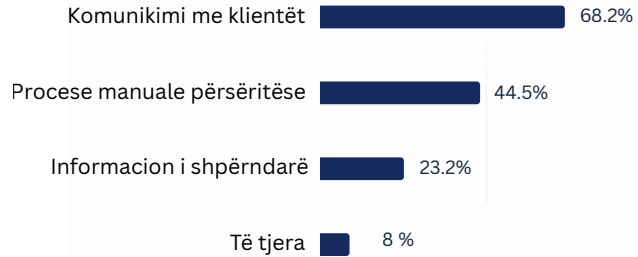
(Sipas stafit operativ)



88% e stafit përjetojnë problematika operative rregullisht ose shumë shpesh

KU JANË VËSHTIRËSITË KRYESORE

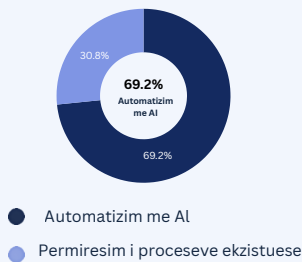
(Sipas stafit operativ)



Komunikimi me klientet është sfida kryesore për **68.2%** e stafit operativ

CFARE PREFEROJNE?

(Opsioni me i preferuar)



69.2% e stafit preferojnë automatizim me AI

ZËRA NGA STAFI OPERATIV

“Telefonata të shpeshta për të njëjtën problematikë krijon ndërprerje të vazhdueshme në punën operative.”

“Shumë informacione gjenden në sisteme të ndryshme dhe na duhet kohë për ti kërkuar dhe verifikuar.”

“Nëse automatizojmë përgjigjet bazike dhe proceset standarde, do të kursenim shumë kohë.”



PËRFUNDIM KRYESOR

Gjetjet tregojnë qartë se fokusimi në automatizimin e komunikimit dhe proceseve përsëritëse përbën hapat më me ndikim për përmirësimin e efikasitetit operacional dhe për krijimin e një eksperience më të mirë për klientin.



Reduktim i kohës operative



Përmirësim i cilësisë së shërbimit



Rritje e produktivitetit të stafit



Roli i lartë nga automatizimi

05



ANALIZA E PROCESSEVE

Mundësi për AI dhe zgjidhje të implementueshme

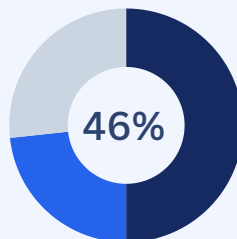
Në këtë seksion paraqitet analiza e proceseve ekzistuese, identifikimi i sfidave operative dhe vlerësimi i mundësive për automatizim dhe optimizim me AI.

Procesi 01

ASISTENCA NDAJ KLIENTIT

Një pjesë e konsiderueshme e kohës operative konsumohet në komunikim të përsëritur me klientët për problematika të ngjashme operative dhe teknike.

PERFAQËSIMI NË OPERACIONE



Procesi me ndikimin më të madh në ngarkesën e përgjithshme operative

Burimi: Pyetëtori i brendshëm



SITUATA AKTUALE

- Klientët kontaktojnë shpesh për pyetje të përsëritura rreth faturimit, abonimeve, sinjaleve dhe problemeve teknike.
- Asistenca ofrohet përmes telefonit dhe WhatsApp, me përgjigje manuale në kohë reale.
- Informacioni nuk është gjithmonë i centralizuar, duke sjellë përgjigje të ndryshme ose vonesa.
- Nuk ekziston një kanal self-service i strukturuar ku klienti mund të gjejë zgjidhje vetë.



PROBLEMATIKAT KRYESORE

- Volum shumë i lartë i kërkesave përsëritëse
- Përgjigje manuale dhe e shpërndarë
- Ndërprerje të vazhdueshme të punës së ekipeve
- Mungesë e standardizimit të informacionit
- Koha e gjatë e pritjes për klientin
- Nuk ka matje të sakta të performancës së procesit



NDIKIMI OPERACIONAL



Konsum i lartë kohe operative

Redukton fokusin në proces me vlerë më të lartë.



Ngarkesë e lartë për ekipin

Rrit stresin operacional dhe mbingarkesën e stafit



Ulje e produktivitetit

Më pak kohë për analiza, përmirësime dhe projekte.



Përvojë jo optimale për klientin

Vonesa në përgjigje dhe mungesë transparence.



MUNDËSI PËR AI

Implementimi i zgjidhjeve të inteligjencës artificiale mund të reduktojë ndjeshëm ngarkesën operative dhe të përmirësojë përvojën e klientit.



AI Support Assistant

Përgjigje automatike për pyetjet më të shpeshta 24/7 përmes chatbot-it inteligjent.



Baza e njohurive

Qëndër informacioni e strukturuar dhe e kërkueshme për klientet dhe ekipin.



Njoftime të zgjuara

Njoftime proaktive për fatura, ndërprerje sinjali dhe informacione të tjera relevante.



Analiza dhe të dhëna

Matje e performancës dhe identifikim i temave më të shpeshta në kohë reale.



Automatizim i proceseve

Automatizim i proceseve të përsëritura (p.sh. verifikime, kërkesa).



REZULTATI I PRITSHËM

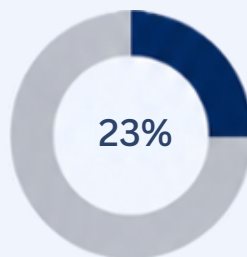
Ulje e ndjeshme e kërkesave manuale, përmirësim i përvojës së klientit dhe rritje e efikasitetit operacional

Procesi 02

VERIFIKIM PAGESË

Procesi i verifikimit të pagesave kërkon kontroll manual të vazhdueshëm të transaksioneve dhe përputhshmërisë së të dhënave, duke konsumuar kohë të konsiderueshme operative dhe duke rritur rrezikun e gabimeve.

PERFAQËSIMI NË OPERACIONE



Proces me ndikim të lartë në kohë operative, saktësi dhe kontroll financiar

Burimi: Pyetësi i brendshëm



SITUATA AKTUALE

- Pagesat verifikohen manualisht përmes kontrollit të faturave, abonimeve dhe transaksioneve bankare.
- Krahasimi i të dhënave realizohet në sisteme të ndryshme (platforma, banka, ERP, CRM).
- Ekziston nevoja për kontroll të dyfishtë për të garantuar saktësinë.
- Procesi është i ndjeshëm ndaj gabimeve njerëzore dhe mospërputhjeve të të dhënave.
- Raportimi financiar kërkon përpunim manual dhe konsolidim të të dhënave.



PROBLEMATIKAT KRYESORE

- Kontroll manual i lartë dhe i përsëritur.
- Rrezik i shtuar për gabime njerëzore.
- Mospërputhje ndërmjet sistemeve të ndryshme.
- Konsum i konsiderueshëm i kohës operative.
- Vonesa në identifikimin e pagesave ose mospagesave.
- Vështirësi në gjurmueshmëri dhe auditim.
- Raportim jo në kohë reale.



NDIKIMI OPERACIONAL



Konsum i lartë kohe

Redukton efikasitetin dhe produktivitetin e ekipit.



Rrezik financiar

Gabimet dhe mospërputhjet mund të sjellin penalitete ose humbje.



Vonesa në vendimmarrje

Raportimi i ngadaltë ndikon në planifikimin financiar dhe cash flow.



Ngarkesë operative

Rrit presionin mbi stafin dhe mundësinë e gabimeve.



MUNDËSI PËR AI

Automatizimi dhe Inteligenca Artificiale mund të reduktojnë ndjeshëm kohën e verifikimit, të rrisin saktësinë e të dhënave dhe të përmirësojnë kontrollin financiar.



Automatizimi i Verifikimit

AI verifikon automatikisht përputhshmërinë e pagesave, faturave, abonimeve dhe transaksioneve bankare.



Krahasim Inteligent i të Dhënave

Algoritmet AI krahasojnë të dhënat ndërmjet sistemeve dhe të identifikojnë mospërputhje në kohë reale.



Njoftime & Sinjalizime

Sistemi mund të sinjalizojë pagesa të vonuara, mospërputhje ose anomali financiare.



Raportim i Automatizuar

Gjenerim automatik i raporteve financiare dhe analitikës operative në kohë reale



Auditim & Gjurmueshmëri

AI mund të krijojë histori të plotë veprimesh dhe audit trAll të qartë për çdo verifikim.



REZULTATI I PRITSHËM

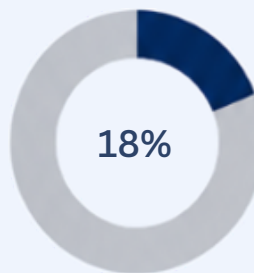
Reduktim i ndjeshëm i kohës së verifikimit, ulje e gabimeve, rritje e saktësisë dhe transparencës financiare dhe përmirësim i kontrollit të përgjithshëm operacional.

Procesi 03

TRAJNIM KLIENTI

Procesi i trajnimit të klientëve realizohet kryesisht në mënyrë manuale dhe të personalizuar, duke konsumuar kohë operative dhe duke kufizuar shkallën e standardizimit dhe konsistencës së përvijës.

PERFAQËSIMI NË OPERACIONE



Proces me ndikim të mesëm në operacion, por me ndikim të lartë në përvijën dhe mbajtjen e klientit.

Burimi: Pyetëtori i Brendshëm



SITUATA AKTUALE

- Trajnimet e klientëve ofrohen kryesisht nga stafi përmes takimeve individuale, telefonatave ose sesioneve online.
- Materialet trajnuese nuk janë plotësisht të standardizuara dhe shpesh përgatiten në mënyrë ad-hoc.
- Nuk ekziston një platformë e dedikuar e-learning ose qendër burimesh për klientët.
- Koha e trajnimit ndryshon nga klienti në klient sipas nevojës dhe nivelit të njohurive fillestare.
- Mungon monitorimi i progresit dhe vlerësimi i efektivitetit të trajnimit.



PROBLEMATIKAT KRYESORE

- Mungesë standardizimi i materialeve dhe metodologjisë së trajnimit.
- Konsum i lartë i kohës së stafit.
- Vështirësi në ruajtjen e konsistencës së informacionit të dhënë.
- Varësi e lartë nga disponueshmëria e stafit.
- Vështirësi në shkallëzimin e trajnimeve për numër të madh klientësh.
- Mungesë matjeje të efektivitetit të trajnimit.
- Përsëritje e shpeshtë e trajnimeve për të njëjtat tema.



NDIKIMI OPERACIONAL



Konsum i lartë kohe

Stafi shpenzon shumë kohë në trajnime manuale dhe të përsëritura.



Përvijë jo e qëndrueshme

Klientët marrin informacion të ndryshëm sipas personit që i trajnon.



Vonesë në adoptim

Klientët kanë nevojë për më shumë kohë për të mësuar dhe përdorur platformën.



Ndikim në mbajtjen e klientit

Trajnimi jo efektiv mund të ndikojë në pakënaqësi dhe çmim më të lartë.



MUNDËSI PËR AI

Inteligjenca Artificiale mund të standardizojë, automatizojë dhe personalizojë trajnimin e klientëve, duke rritur efikasitetin e stafit dhe përvijën e klientit.



Platformë e-learning Inteligjente

Krijimi i një platforme me module interaktive, video dhe teste vlerësimi për trajnime të standardizuara.



Asistent Trajnimi AI

Chatbot inteligjent që përgjigjet në pyetjet e klientëve dhe udhëzon hap pas hapi.



Personalizim i Përbajtjes

AI mund të sugjerojë module dhe materiale sipas profilit, rolit dhe nivelit të njohurive të klientit.



Monitorim & Analitikë

Matje e progresit të klientit dhe analizë e rezultateve për përmirësim të vazhdueshëm të trajnimeve.



Njoftime & Kujtesa

Sistemi mund të dërgojë kujtesa për module të reja, përditësime dhe trajnime të rekomanduara.



REZULTATI I PRITSHËM

Reduktim i kohës së trajnimit, standardizim i përmbajtjes dhe konsistencës së informacionit, rritje e kënaqësisë dhe angazhimit të klientëve, adoptim më i shpejtë i platformës, ulje e ngarkesës operative të stafit, përmirësim i mbajtjes së klientit dhe ulje e çmimit 😊

06



REKOMANDIMET STRATEGJIKE

Të krijojmë vlerë të matshme përmes AI

Në këtë seksion paraqitet synimi ynë të- ndërtojmë një organizatë më efikase, inteligjente dhe të përqëndruar te klienti, duke shfrytëzuar AI për të automatizuar, përmirësuar dhe shkallëzuar proceset kyçe të biznesit.

VIZIONI YNË PËR TRANSFORMIM ME AI

Synojmë të ndërtojmë një organizatë më efikase, inteligjente dhe të përqendruar te klienti, duke shfrytëzuar Inteligjencën Artificiale për të automatizuar, përmirësuar dhe shkallëzuar proceset kyçe të biznesit.



QËLLIMI STRATEGJIK

Të krijojmë vlerë të matshme përmes AI, duke rritur efikasitetin operacional, cilësinë e shërbimit, saktësinë e të dhënave dhe në përvojën e klientit.

SHTYLLAT STRATEGJIKE



PËRQENDRIM TE KLIENTI

Përdorimi i AI për të ofruar shërbim më të shpejtë, më të personalizuar dhe më proaktiv.



EFIKASITET OPERACIONAL

Automatizimi i proceseve përsëritëse dhe ulja e ndërhyrjeve manuale.



VENDIMARRJE E ZGJUAR

Përdorimi i të dhënave dhe AI për vendimmarrje më të shpejtë dhe më të saktë.



BESUESHMËRI DHE PËRPUTSHMËRI

Rritje e saktësisë, gjurmueshmërisë dhe kontrollit operacional.



SHKALLËZUESHMËRI DHE INOVACION

Ndërtimi i një infrastrukture të gatshme për rritje dhe transformim të vazhdueshëm.

PRIORITETET KRYESORE

Fokusi ynë për 12 muajt e ardhshëm

- 1** Asistenca ndaj Klientit me AI
Implementimi i AI Support Assistant, ndërtimi i bazës së njohurive dhe automatizimi i përgjigjeve të përsëritura.
- 2** Verifikimi i Pagesave dhe Sinjalizimet Inteligjente
Automatizimi i krahasimit të të dhënave, identifikimi i mospërputhjeve dhe raportimi operacional.
- 3** Trajnimi i Klientëve dhe Vetëshërbimi Digjital
Platformë e-learning, asistent trajnimi AI dhe monitorim i progresit të klientëve.



PARIMET E SUKSESIT

- ✓ Fokus tek klienti dhe vlera që krijojmë për ta
- ✓ Qasje graduale dhe e matshme
- ✓ Përfshirja e stafit dhe menaxhimi i ndryshimit
- ✓ Të dhëna cilësore dhe të sigurt
- ✓ Monitorim i vazhdueshëm dhe përmirësim interaktiv



QEVERISJA E AI

- ◆ Analizë objektive dhe e bazuar në të dhëna reale
- ◆ Fokus në ndikimin operacional dhe vlerën e biznesit
- ◆ Qasje praktike dhe e zbatueshme
- ◆ Prioritizim i iniciativave me impakt të lartë
- ◆ Ndërtim i qëndrueshëm dhe i shkallëzueshëm

“

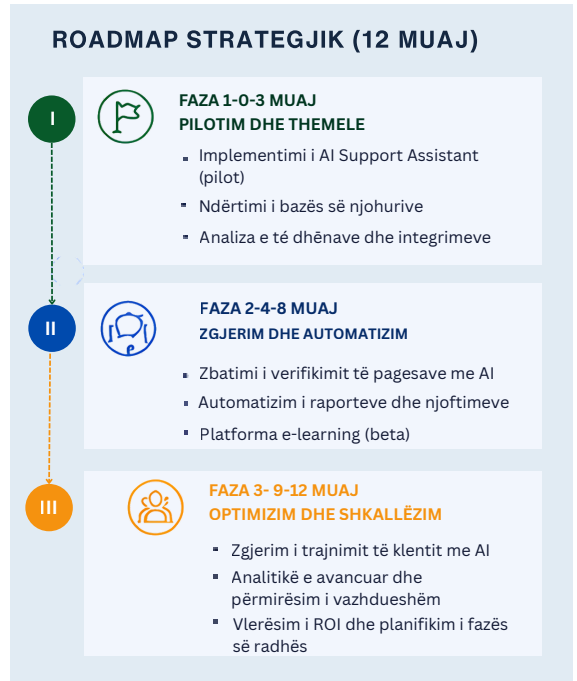
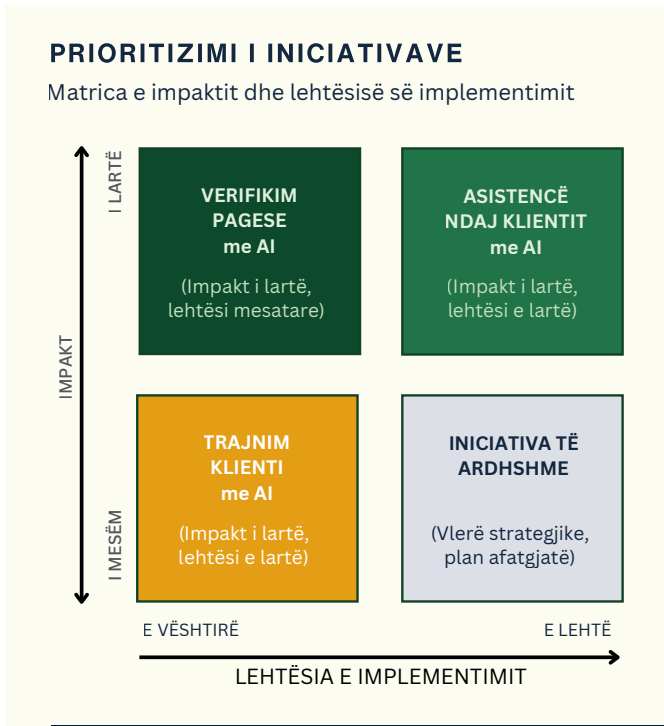
AI nuk zëvendëson njerëzit, por i fuqizon ata të fokusohen te puna me vlerë më të lartë.

REKOMANDIMET KRYESORE

Bazuar në analizën e proceseve, rekomandojmë zbatimin e iniciativave të mëposhtme të AI.

<p>01 ASISTENCË NDAJ KLIENTIT me AI</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Implementim i AI Support Assistant (chatbot inteligjent) ✓ Automatizim i përgjigjeve dhe menaxhimit të kërkesave ✓ Baza e njohurive e menaxhuar nga AI ✓ Analizë e bisedave për përmirësim të vazhdueshëm <p>IMPAKT I PRITSHËM</p> <ul style="list-style-type: none"> 30-40% ulje e kohës së përgjigjes +25% rritje e kënaqësisë së klientit -35% ulje e ngarkesës së stafit 	<p>02 VERIFIKIM PAGESE me AI</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Krahasim inteligjent i të dhënave ndërmjet sistemeve ✓ Zbulim i mospërputhjeve dhe anomalive ✓ Njoftime dhe sinjalizime automatike ✓ Raportim financiar i automatizuar <p>IMPAKT I PRITSHËM</p> <ul style="list-style-type: none"> 20-30% kursim i kohës operative -50% Ulje e gabimeve financiare +40% Saktësi e të dhënave 	<p>03 TRAJNIM KLIENTI me AI</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Platformë e-learning inteligjente ✓ Asistent trajnimi AI (chatbot për mësim) ✓ Personalizim i moduleve sipas profilit të klientit ✓ Monitorim i progresit dhe raporte analitike <p>IMPAKT I PRITSHËM</p> <ul style="list-style-type: none"> 25-35% Reduktim i kohës së trajnimit +30% Rritje e adoptimit të platformës +20% Rritje e mbajtjes së klientit
--	---	---

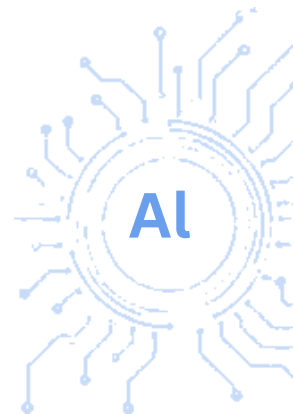
Burimi : Analiza e brendshme & benchmark i industrisë



REKOMANDIMI YNE
Të nisni me iniciativa me impakt të shpejtë dhe kthim të matshëm, duke ndërtuar mbi to një transformim të qëndrueshëm dhe të shkallëzueshëm me Inteligjencën Artificiale.

- NISIM TANI ME IMPAKT TË SHPEJTË
- NDËRTOJMË MBI TË DHËNA CILËSORE
- SHKALLËZOJMË ME TEKNOLOGJI TË ZGJUARA
- ARRIJMË VLERË TË QËNDRUESHME

MATJA E SUKSESIT, RISKU DHE QEVERISJA E AI



KPI, kontrollë dhe model qeverisjeje për implementim të sigurt dhe të matshëm

Përdorimi i Inteligjencës Artificiale duhet të shoqërohet me tregues të qartë performance, kontrollë të përshtatshme dhe një model të thjeshtë qeverisjeje. Kjo siguron që zgjidhjet e AI të krijojnë vlerë të matshme, të jenë të sigurta për përdorim dhe të mbeten në përputhje me objektivat operative dhe strategjike të organizatës.



1 KPI-të kryesore të suksesit

Qëllimi: Të matet ndikimi i AI në efikasitet, cilësi shërbimi dhe produktivitet operacional.

- Koha mesatare e përgjigjes ndaj klientit
- Përqindja e kërkesave të zgjidhura automatikisht
- Ulja e ngarkesës manuale të stafit
- Saktësia në verifikimin e pagesave
- Përdorimi i self-service nga klientët
- Adoptimi i platformës së trajnimit
- Kënaqësia e klientit



2 Risku dhe kontrollët kryesore

Qëllimi: Të sigurohet përdorim i kontrolluar, i sigurt dhe me mbikëqyrje njerëzore.

- Cilësia e të dhënave – pastrim, standardizim dhe verifikim periodik
- Përgjigje të pasakta – miratim i rasteve kritike dhe përditësim i bazës së njohurive
- Privatësia dhe aksesit – role të përcaktuara dhe kufizim aksesit
- Mbivlerësia nga AI – vendimet kritike mbeten nën përgjegjësi njerëzore
- Rezistenca nga stafi – trajnim, komunikim dhe përfshirje graduale



3 Qeverisja e AI

Qëllimi: Të përcaktohet mënyra si menaxhohen, monitorohen dhe përmirësohen iniciativat e AI.

- Përcaktimi i përgjegjësive për çdo proces
- Kontroll njerëzor në vendimet kritike
- Monitorim periodik i performancës
- Përmirësim i vazhdueshëm i bazës së njohurive
- Dokumentim dhe gjurmueshmëri
- Zbatim gradual dhe i matshëm



AI krijon vlerë reale vetëm kur matet, kontrollohet dhe përmirësohet vazhdimisht.



07



PËRFUNDIME/KONKLUSIONE

AI ofron potencial të lartë për përmirësimin e proceseve

Në këtë seksion paraqitet përmbledhja finale e analizës, ndikimi strategjik i AI dhe perspektiva e së ardhmes për organizatat që investojnë në transformimin inteligjent të proceseve

Ky seksion përmbledh rezultatet kryesore të analizës, ndikimin strategjik dhe perspektivën e së ardhmes në kontekstin e përdorimit të Inteligjencës Artificiale.



7.1 PËRMBLEDHJA E ANALIZËS



Analiza e kryer tregon se Inteligjenca Artificiale ofron potencial të lartë për përmirësimin e proceseve, rritjen e efikasitetit dhe mbështetjen e vendimmarrjes në mënyrë të shpejtë dhe të saktë.

Ajo ndihmon në automatizimin e detyrave përsëritëse, analizën e të dhënave, përmirësimin e përvojës së klientit dhe krijimin e vlerës së matshme për organizatën.



AI është një mjet fuqizues, por kërkon drejtim, kontroll dhe bashkëpunim njerëzor.

7.2 GJETJET KRYESORE



Përgjigjet e AI janë të shpejta, të strukturuar dhe relevante në shumicën e rasteve.



Cilësia e rezultateve varet drejtpërdrejt nga cilësia e kërkesave (prompt-eve) dhe kontekstit të dhënë.



AI është më efektive në procese repetitive, analiza të të dhënave dhe gjenerim të përmbajtjes.



Ekzistojnë kufizime në interpretimin kompleks, kontekstin njerëzor dhe saktësinë absolute të informacionit.



Kontrolli njerëzor mbetet thelbësor për verifikim, vendimmarrje dhe menaxhim të risikut.

7.3 NDIKIMI NE BIZNES

Implementimi strategjik i AI sjell përfitime të prekshme në disa dimensione kyçe të biznesit.



Rritje e produktivitetit

Automatizimi i proceseve ul kohën e punës manuale dhe rrit efikasitetin operacional.



Ulje e kostove

Optimizimi i burimeve dhe reduktimi i gabimeve çojnë në kursime të konsiderueshme.



Përmirësim i përvojës së klientit

Përgjigje më të shpejta, komunikim më i mirë dhe shërbim më i personalizuar.



Vendimmarrje më e mirë

Analiza e të dhënave dhe insight-eve ndihmon në vendime më të sakta dhe në kohë reale.



Avantazh konkurrues

Bizneset që adoptojnë AI më herët reagojnë më shpejt dhe krijojnë vlerë më të madhe.

7.4 PERSPEKTIVA E SE ARDHMES



AI do të behet pjese standarde e proceseve te biznesit ne te gjitha industrite



Zhvillimet e vazhdueshme teknologjike do te sjellin zgjidhje edhe me te avancuara dhe te aksesueshme.



Bashkepunimi njeri + AI do te jete modeli dominues i punes ne te ardhmen.



Organizatet qe investojne ne AI sot do te jene avantazh te gendrueshem ne tregun e se neserme.



AI do te kontribuojte edhe ne gendrueshmeri duke ndihmuar ne perdorimin me eficient te burimeve dhe ne inovacion te gjelber

7.5 KONKLUZIONI FINAL



Inteligjenca Artificiale nuk duhet parë vetëm si një teknologji automatizimi, por si një katalizator transformimi për organizatat moderne.

Përdorimi i saj strategjik krijon mundësi reale për rritje të efikasitetit, përmirësim të vendimmarrjes, inovacion dhe zhvillim të qëndrueshëm në një treg gjithnjë e më konkurrues.

E ardhmja i përket atyre që automatizojnë të zakonshmen, për të çliruar mundësitë e jashtëzakonshme.

”



Fokus te vlera



Bashkëpunim njeri + AI



Inovacion i vazhdueshëm



Rezultate te qëndrueshme