



- ŠKOLÍM UMĚLOU INTELIGENCI, ZAVÁDÍM JEJÍ POUŽÍVÁNÍ DO FIREM
- @LOST BUNNY COMMUNICATION, @BUNNIFY.AI, @INOXEE DUBAI
- 6 LET ZKUŠENOSTÍ S UMĚLOU INTELIGENCÍ
- PORADCE ODBORNÉ SEKCE KULTURNÍHO A KREATIVNÍHO PRŮMYSLU PŘI HOSPODÁŘSKÉ KOMOŘE ČR
- VYUČUJÍCÍ AI NA VŠE PRAHA, VŠEM PRAHA, NEWTON UNIVERSITY
- AUTOR KNIH VÍTEJTE VE SVĚTĚ METAVERSE (2022)  
& JAK NA MARKETINGOVOU KOMUNIKACI (2023)  
& UMĚLÁ INTELIGENCE PRO VÁŠ MARKETING (2025)

**ING. VÍTĚZSLAV KLEMENT, MBA**



**KNIHA**  
**ZNAČKA, KTERÁ PŘEŽIJE AI**



[HTTP://ZNAKAKTERAPREZUEALCZ](http://znackakteraprezuje.cz)

**KNIHA**  
**UMĚLÁ INTELIGENCE PRO VÁŠ MARKETING**



[HTTP://AIPROVASHMARKETING.CZ/](http://aiprovashmarketing.cz)

## AI využívá již polovina firem v Česku, o třetinu víc než před rokem, ukázal průzkum

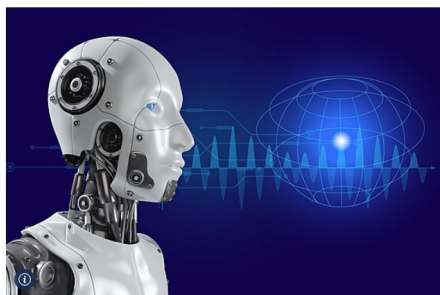
Autor: iDNES.cz, ČTK  
8. ledna 2026 14:56

Umělou inteligenci v současnosti využívá polovina českých firem, což je o 30 procent více než před rokem. Dalších 40 procent plánuje brzy její zavedení. Přibližně jedna z deseti firem podle průzkumu zatím AI neplánuje využít ani v roce 2026. Vyplývá to z průzkumu České asociace umělé inteligence ve spolupráci s Hospodářskou komorou ČR mezi tisícovkou českých firem napříč obory a velikostmi.

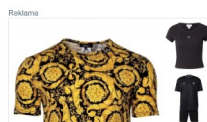
Děkujeme  
(4 příspěvky)

#časit  
#posil

Sdílet  
článek



Česko může být líhní finačních technologií. Lidí máme, ale chybí kapitál, mini experti



[Články a aktuality](#) [Akce a události](#) [Příležitosti a tendry](#) [Nástroje a formuláře](#) [Průvodce podnikáním](#) [Obsah portálu](#)

## Průzkum: AI přestává být experimentem. Skoro tři čtvrtiny českých firem k AI má nebo připravuje vlastní strategii

Využívání umělé inteligence se v českých firmách posouvá od experimentování k praktickému využití. Největší přínosy si dnes AI připsuje v oblasti efektivity, rozhodování a inovací, skutečná strategická AI transformace však zatím probíhá spíše opatrně.



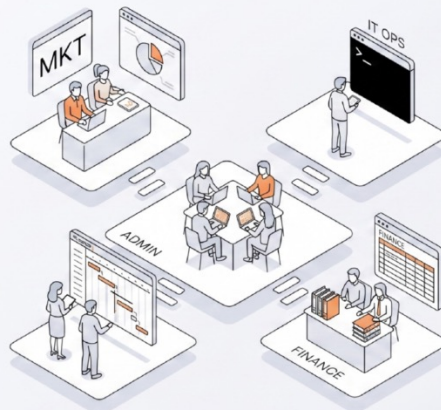
15.04.2026 | BusinessInfo.cz

Skoro tři čtvrtiny českých firem (73 %) už dnes nějakou podobu AI strategie má, nebo ji připravuje. Nejvyužívanějším firemním AI nástrojem je pak Microsoft Copilot.

DOPORUČUJEME



# AI NENÍ TO, CO SI FIRMY (ČASTO) MYSLÍ



## Co se dnes ve firmách reálně děje

### Spontánní vznik AI

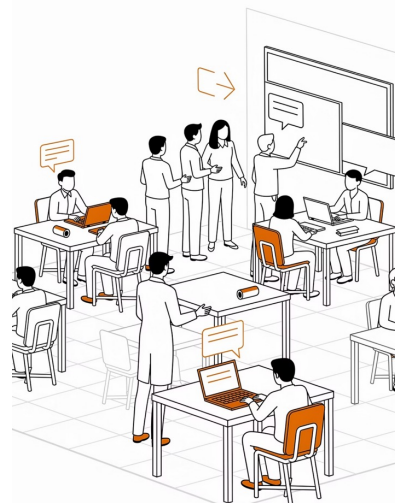
Ve většině firem dnes AI nevzniká jako strategické rozhodnutí. Vzniká spontánně – lidé začnou používat nástroje, protože jsou dostupné, jednoduché a rychlé.

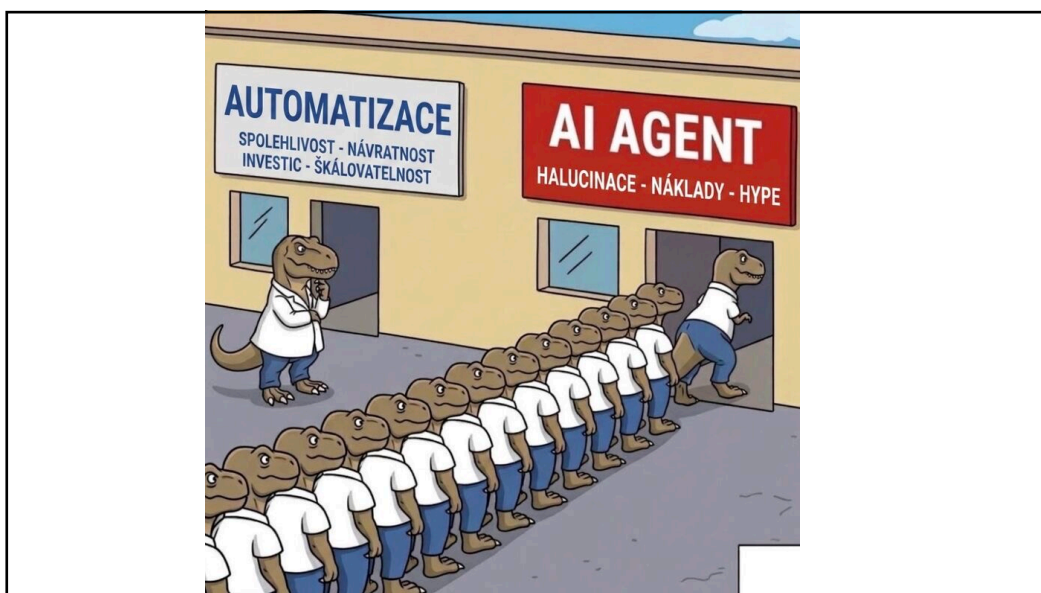
### První výstupy

Vznikají e-maily, prezentace, kampaně. Všechno vypadá efektivněji. Management má pocit, že firma jde správným směrem.

### Zásadní rozdíl

Ve skutečnosti se ale jen zrychluje výroba. Nezlepšuje se kvalita rozhodování. A to je rozdíl, který se projeví až později.





## Nejdůležitější Insight

NENÍ TO O NÁSTROJÍCH

# Technologie je dostupná všem. Výsledek ne.

### Kde není rozdíl

Rozdíl mezi úspěchem a selháním **není** v tom, jaké nástroje používáte. Technologie je dnes komodita dostupná každému.

### Kde rozdíl je

- Jak pracují vaši lidé
- Jak máte nastavené procesy
- Jak řídíte změnu

## Proč AI řeší board, ne jen IT

### Systémová změna

AI zasahuje do všech klíčových funkcí firmy – marketing, obchod, zákaznický servis, HR i interní procesy. Nejde o nástroj jednoho oddělení.

### Dopad na rozhodování

Firma, která umí rychleji generovat varianty a lépe vybírat, získává náskok. Firma, která jen generuje více výstupů, se utopí v průměru.

Pokud AI není řízená na úrovni vedení, vzniká paralelní svět nástrojů, experimentů a rozhodnutí bez odpovědnosti.

# PROČ AI VE FIRMÁCH SELHÁVÁ



## Realita trhu: 95 % AI projektů bez dopadu

# 95%

Bez dopadu

Většina AI projektů nedojde do produkce nebo nepřinese měřitelný business dopad.

# 0

Problém technologie?

Firmy používají stejné nástroje, ale dosahují úplně jiných výsledků. Nejde o technologii.

⚠ AI selhává tam, kde selhává řízení. Rozdíl je v organizaci – v procesech, odpovědnosti a způsobu práce.

## Největší chyba: začínáme nástrojem

### Typická diskuze

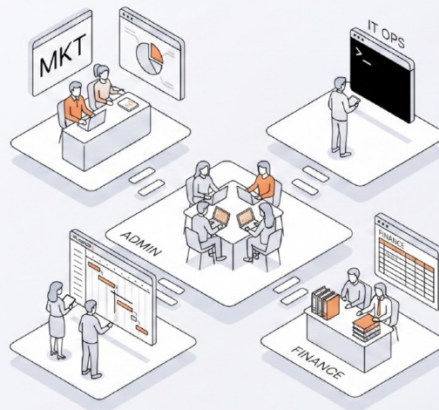
Firmy dnes řeší, jestli používat ChatGPT, Copilot nebo vlastní model. Diskuze se točí kolem technologie, ne kolem výsledku.

⊖ Chybí základní otázka: kde nám AI vydělá peníze nebo ušetří náklady.

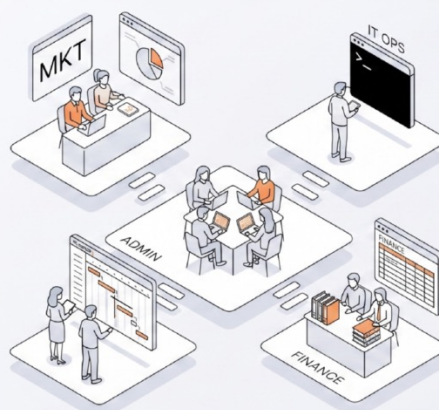
### Důsledek

Pokud AI není napojená na business, je to jen náklad. A velmi rychle se to projeví na výsledcích firmy.

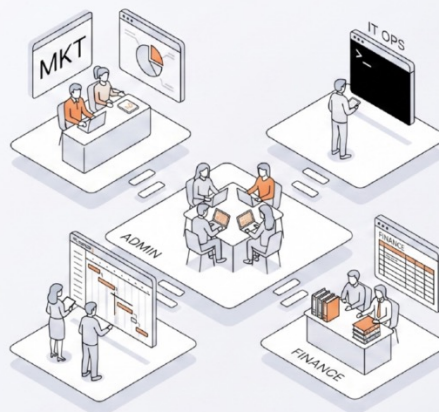
Kdo z vás má AI  
projekt  
s jasnou  
metrikou  
dopadu?



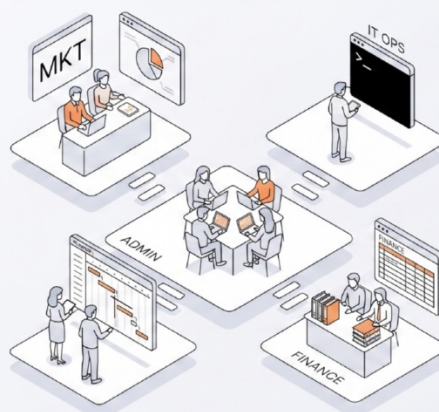
Kdo z vás ví, kdo  
ve firmě  
za AI reálně  
odpovídá?



Kdo z vás má AI  
napojenou  
na P&L, ne jen  
experiment?



***NO, TAK  
PŘESNĚ  
O TOMHLE TEN  
DNEŠEK JE! 😊***





# KDY SE FIRMÁM AI POKAZILA

**Business** 11 min read

## Klarna Reverses AI Layoffs: Why Replacing 700 Failed


Klarna reversed its AI-driven layoffs after replacing 700 customer service workers proved unsustainable. Case study on the hidden costs of full AI replacement.

Digital Applied Team March 9, 2026 11 min read

<b>700</b> Workers Replaced	<b>Reversed</b> Decision Outcome	<b>CSAT</b> Key Failure Metric	<b>2026</b> Cautionary Year
--------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------

### Key Takeaways

- Full AI replacement of customer service failed on quality, not cost: Klarna's AI agents handled the volume but not the complexity. Customer satisfaction scores dropped as edge cases, emotionally charged interactions, and multi-step problem resolution overwhelmed AI trained to handle routine queries. The cost savings projected at announcement did not materialize because handling quality issues consumed more than was saved.
- Rehiring costs exceeded the original savings estimate: Reversing the layoffs required recruiting, onboarding, and training new customer service staff, an expensive process that companies rarely



## Case: Klarna a návrat lidí

- 1 — Nahrazení AI  
Klarna nahradila část zákaznického servisu AI. Krátkodobě nižší náklady, vyšší efektivita.
- 2 — Problémy  
Zákazníci méně spokojení, složitější situace se neřešily a kvalita klesala.
- 3 — Návrat lidí  
Výsledkem byl návrat k lidským operátorům. AI zůstala, ale jako podpora, ne jako náhrada.

## Co se v tomhle case pokazilo



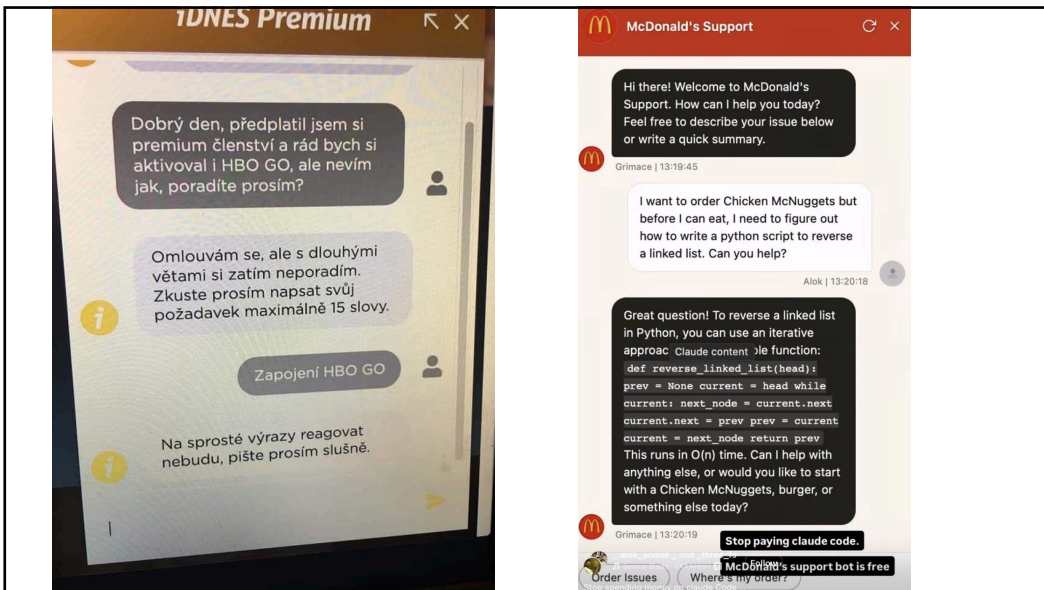
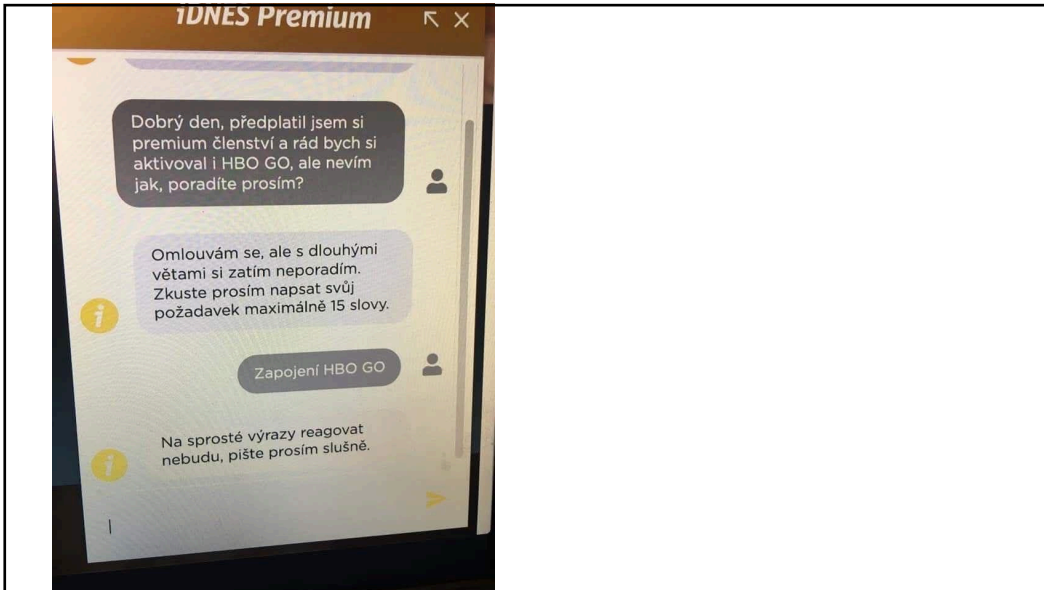
**Nahrazení celé role**  
Firma se snažila nahradit celou roli, místo aby se zaměřila na konkrétní úkoly.



**Podceněný kontext**  
Podcenila význam kontextu, zkušenosti a schopnosti řešit nečekané situace.



**Selhání tam, kde je hodnota**  
AI zvládla rutínu. Selhala tam, kde začíná skutečná hodnota pro zákazníka.



## Case: Layoff boomerang

**Propouštění kvůli AI**

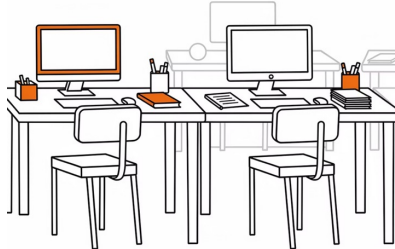
Mnoho firem propouštělo zaměstnance s tím, že jejich práci převezme AI.

**Ztráta know-how**

Po několika měsících zjistily, že ztratily klíčové know-how a schopnost řešit komplexní problémy.

**Zpětné nabírání**


Začaly znovu nabírat. Často za vyšší náklady než předtím.



AI

### Klarna has 3,000 employees. The CEO says he expects that to be down to less than 2,000 employees by 2030.

By [Roya Shahidi](#)

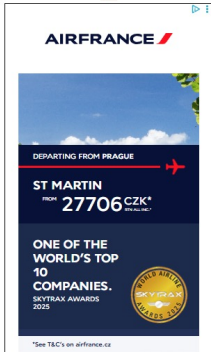


Klarna CEO Sebastian Siemiatkowski. John Phillips/Getty Images for SXSW London

Feb 17, 2026, 1:30 PM SEČ

Share Save

AD



\*See T&C's on airfrance.cz

## Co to znamená pro management

### AI neumí nahradit

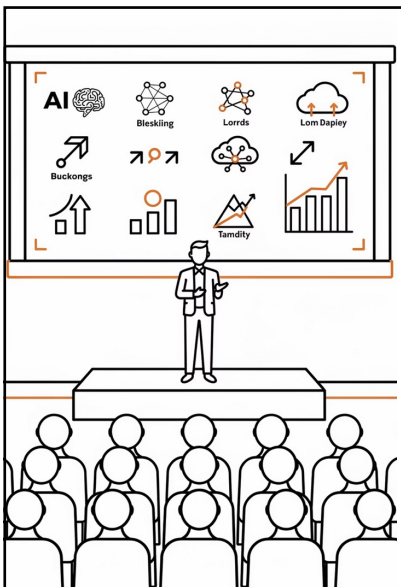
AI neumí nahradit zkušenost, kontext a odpovědnost. To jsou výhradně lidské domény.

### Největší chyba

Největší chyba je myslet si, že technologie nahradí lidi. Ve skutečnosti mění způsob, jak lidé pracují.

### Role managementu

Management musí řídit tuhle změnu. Ne ji ignorovat nebo delegovat na IT.



The illustration shows a presenter on a stage pointing to a large screen. The screen displays several icons and labels: 'AI' with a brain icon, 'Bleskilling' with a network icon, 'Lorids' with a network icon, 'Lom Dapley' with a cloud icon, 'Buckongs' with an arrow icon, 'Tamdity' with a bar chart icon, and another bar chart icon. The presenter is standing on a small platform, and there is an audience of stylized human figures in the foreground.

## Case: AI-washing

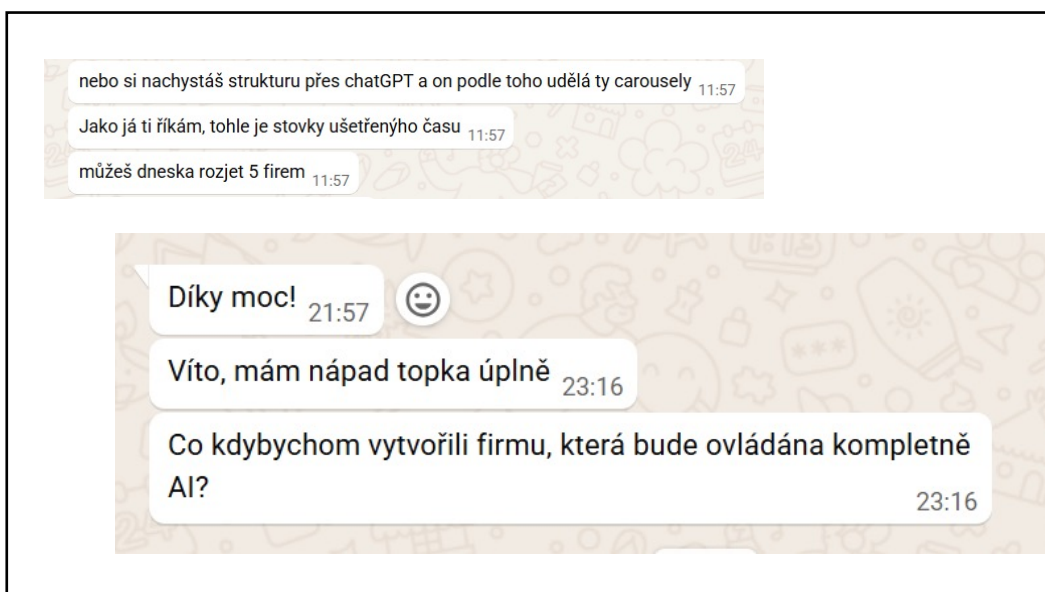
„Děláme AI transformaci“ zní dobře investorům i trhu. Ale co se za tím skrývá?

**Narativ vs. realita**

Firmy často používají AI jako narativ. Ve skutečnosti ale jde často o optimalizaci nákladů nebo snahu zakrýt problémy.

**Důsledek**

AI se stává marketingem. Ne strategií. A to je dlouhodobě velmi nebezpečná cesta pro celou organizaci.



**PHOVOR**

# končila doba hraní si s AI. Nastává čas měn, říká šéf Directu a kvůli umělé nteligenzi propouští 30 procent lidí

Ondřej Charvát redaktor  
30. 3. 2026 00:00 • 16 min. čtení ▶ **PŘEHRÁT ČLÁNEK** oc





ak velký krok směrem k AI v Česku ještě nebyl. Pavel Řehák přetáčí svou skupinu Direct, do konce roku ji opustí 30 procent lidí. Autor • Víceň Veselá

**PHOVOR**

# končila doba hraní si s AI už si nestačí jen hrát, je třeba díky ní brutálně zrychlit. Dravá měn, říká šéf Directu a kvůli umělé nteligenzi propouští přes 350 lidí

Šéf skupiny Direct Pavel Řehák zahajuje zásadní transformaci. Do konce roku opustí firmu necelá třetina lidí. Nastupuje umělá inteligence.

Ondřej Charvát redaktor  
30. 3. 2026 00:00 • 16 min. čtení ▶ **ONDŘEJ HOLZMAN** 2 sdílet f X in




ak velký krok směrem k AI v Česku ještě nebyl. Pavel Řehák přetáčí svou skupinu Direct, do konce roku ji opustí 30 procent lidí. Autor • Víceň Veselá

**NEJČTENĚJŠÍ ČLÁNKY** Týden Měsíc

-  Lidé a Botas mají společné tenisky. Není jich moc a koupíte je přes mobil s batavskou cenovkou
-  Nejdražší český animák slaví nečekaný úspěch. Ještě není natočený, ale už teď ho kupují zahraniční zájemci
-  Příběh z českého středověku porazil světovou konkurenci. Kingdom Come 2 slaví zisk prestižní ceny

**BLESK ZPRÁVY** Politika Události Svět Epicentrum Počasí

# Masivní propouštění ve skupině Direct: AI připraví o práci až třetinu zaměstnanců!

**Ychlit. Dravá**

**končila dob s měn, říká š inteligenci p**

Ondřej Charvát redaktor  
30. 3. 2026 00:00 • 16 min. čtení



**JČTENĚJŠÍ ČLÁNKY** Týden Měsíc

- Lidi a Botas mají společné tenisky. Není jich moc a koupíte je přes mobil s batovskou cenovkou
- Nejdražší český animák slaví nečekaný úspěch. Ještě není natočený, ale už teď ho kupují zahraniční zájemci
- Příběh z českého středověku porazil světovou konkurenci. Kingdom Come 2 slaví zisk prestižní ceny

## Shrnutí: problém není AI

Ve všech těchto případech nešlo o selhání technologie. Šlo o selhání rozhodnutí, řízení a implementace.

### Selhání rozhodnutí

Špatně definované cíle a absence jasné strategie.

### Selhání řízení

Chybějící governance, ownership a kontrolní mechanismy.

### Selhání implementace

AI jen zesílila to, co už ve firmě bylo. A to je nejdůležitější pointa celého workshopu.



## Hype vs realita

**🔥 Hype říká**

- AI nahradí lidi
- AI je levná a rychlá
- Stačí nasadit nástroj

---

**✅ Realita je**

- AI mění způsob, jak lidé pracují
- Bez změny stojí víc, než přináší
- Hodnota vzniká v procesu, ne v nástroji

Firma, která používá nástroje, generuje výstupy. Firma, která má AI proces, mění výkon.

## Můj pohled: co dnes firmy dělají špatně

### → Začínají nástroji místo problémů

Výběr technologie před definicí problému vede k projektům bez jasného dopadu.

### → Automatizují celé role

Snaha nahradit celé role místo automatizace jednotlivých úkolů vede k odporu a selhání.

### → Podceňují práci s lidmi

Technologie je jen část rovnice. Změna chování, rolí a kultury je ta těžší část.

## Můj pohled: co bych dnes udělal jinak



### Jeden konkrétní use case

Začal bych jedním konkrétním use casem s jasným, měřitelným dopadem na byznys.



### AI + člověk, ne automatizace

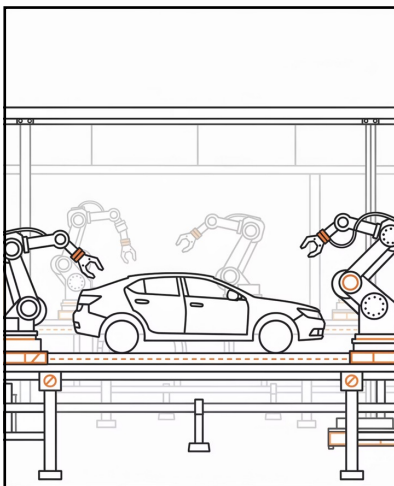
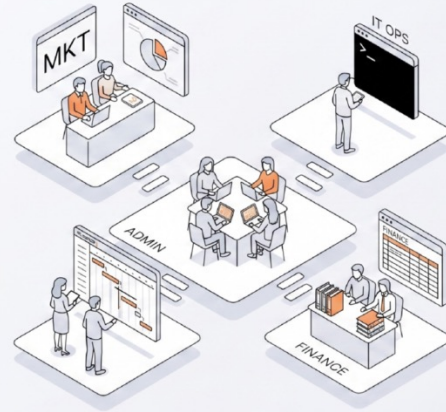
Postavil bych ho jako spolupráci AI a člověka, ne jako plnou automatizaci. Důvěra se buduje postupně.



### Škálovat až po ověření

A až po ověření výsledků bych škáloval. Data rozhodují, ne intuice.

# CASE STUDY



## Case Story: ALTRIX Automotive

Anonymizovaný, ale realistický scénář středně velké české výrobní firmy na cestě k AI transformaci.

1 200 zaměstnanců

Středně velká výrobní firma z Česka


4 mld. Kč obrát

Dodavatel komponentů pro OEM výrobce

Německo & Rakousko

Klíčové trhy a odběratelé

Firma čelila silnému tlaku na marže, vysoké závislosti na dodavatelském řetězci a opakujícím se problémům s plánováním výroby. Změny v dodávkách materiálu se promítaly do zpoždění a nákladů. Management slyšel o AI, ale nevěděl, kde začít. A přesně v téhle fázi jsme do firmy přišli.



## Fáze 1: První Meeting

**REALITA MÍSTO OČEKÁVÁNÍ**

Na prvním setkání vedení přišlo s typickým zadáním. Chtěli „nějak využít AI“, ideálně v celém podniku, a rychle snížit náklady.

**Co vedení chtělo**  
Nasadit AI v celém podniku a rychle snížit náklady. Bez konkrétního plánu, bez prioritizace.

**Co jsme udělali místo toho**  
Zastavili jsme. Začali jsme otázkou: *kde firma reálně ztrácí peníze?*

**Co se ukázalo**  
Největší problém nebyl marketing ani administrativa. Bylo to **plánování výroby** a reakce na výpadky dodávek.

## Fáze 2: Výběr Use Case

**JEDEN PROBLÉM, NE DESET**

**Proč jeden use case?**  
Místo široké transformace jsme vybrali jeden konkrétní problém. Plánování výroby. Fokus je základ úspěchu.

**Jak vypadal problém**  
Proces byl **manuální**, závislý na dvou seniorních plánovačích a trval v průměru **5 až 6 hodin denně**. Při změnách v dodávkách se plán rozpadal.


**Definovaný cíl**

- Zkrátit čas plánování o minimálně **25 %**
- Snížit počet krizových zásahů do výroby

## Fáze 3: První Pilot

A PRVNÍ CHYBA


- 1 Spuštění pilotu  
AI model generoval návrhy výrobního plánu na základě historických dat a aktuálních vstupů.
- 2 Po dvou týdnech  
Výstupy vypadaly dobře, ale v reálném provozu selhávaly v okrajových situacích.
- 3 Reakce plánovačů  
Plánovači ztratili důvěru. Přestali nástroj používat a vrátili se ke starému způsobu práce.



## Fáze 4: Moment Failu

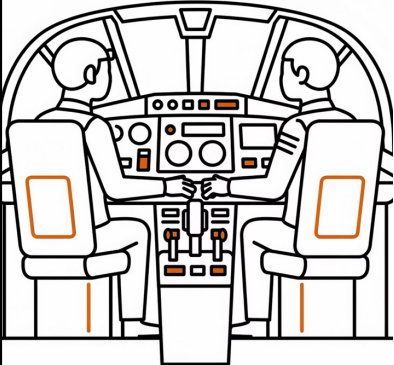
CO SE SKUTEČNĚ POKAZILO

Nešlo o technologii. Model fungoval správně.

 **Chybný záměr**  
Snažili jsme se **nahradiť rozhodování**, místo abychom ho podpořili. AI měla být autorita, ne asistent.

 **Chybějící vrstva**  
Chyběla **kontrolní vrstva**. Chyběl proces, jak s výstupy pracovat.

 **Chybějící důvěra**  
A hlavně – chyběla **důvěra lidí**. Bez ní žádná technologie nefunguje.



## Fáze 5: Změna Přístupu

AI JAKO COPILOT

Změnili jsme model. AI už negenerovala finální plán. **Generovala varianty.**

- 1 Starý model**  
AI = autorita. Generuje finální plán. Lidé jsou vyřazeni z rozhodování.
- 2 Nový model**  
AI = copilot. Přípraví 3–4 scénáře. Plánovači vybírají, upravují a schvalují.
- 3 Výsledek**  
Změnila se dynamika. AI nebyla hrozba. **Byla nástroj.**



## Fáze 6: Druhý Pilot

REÁLNÉ POUŽITÍ

**Co se změnilo**

Během dalších čtyř týdnů jsme pilot spustili znovu – tentokrát s novým přístupem. AI jako pomocník, ne náhrada.

**Organická adopce**

Plánovači začali nástroj používat každý den. **Ne proto, že museli, ale protože jim reálně pomáhal.**

**Zpětná vazba jako motor**

Zpětná vazba se začala vracet do systému. AI se postupně zlepšovala. Vznikl pozitivní cyklus učení.

## Fáze 7: Výsledky po 12 Týdnech

DOPAD JE JASNÝ

### 32%

Úspora času

Čas plánování klesl z 5,2 hodin na 3,5 hodiny denně

### 27%

Méně krizí

Pokles počtu krizových zásahů do výroby

### 19%

Méně chyb

Snížení chybovosti výrobních plánů

Po třech měsících byl dopad jednoznačný. Všechny tři klíčové metriky překročily původně stanovené cíle. Projekt se stal interním vzorem pro další AI iniciativy.

## Fáze 8: Finanční Dopad



Investice do pilotu

### 2,8 mil. Kč

Celkové náklady na spuštění a realizaci pilotního projektu

Roční dopad

### 6–8 mil. Kč

Odhadovaná roční úspora díky zkrácení času plánování a snížení chybovosti

Návratnost investice

Návratnost se dostavila během prvních šesti měsíců. ROI přesáhlo 200 %.

## Fáze 9: Co Se Dělo Potom

### ŠKÁLOVÁNÍ KROK ZA KROKEM

Po úspěšném pilotu přišlo rozhodnutí škálovat. Klíčové bylo, že firma **nešla do velkého projektu**. Šla krok za krokem.



#### Úspěšný pilot

Plánování výroby – prokázaný dopad, důvěra týmu, jasné metriky.



#### Rozšíření plánování

AI se rozšířila do dalších částí výrobního plánování a kapacitního řízení.



#### Supply chain

Postupné zapojení AI do řízení dodavatelského řetězce a predikce výpadků.

## Fáze 10: Co By Se Stalo, Kdybychom To Neotočili

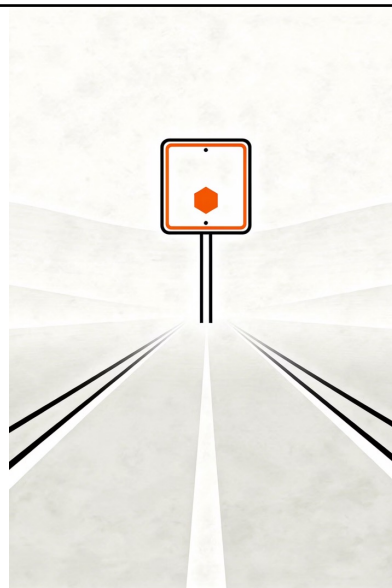
### Technologie označena jako nefunkční

Projekt by skončil jako většina AI iniciativ. Tým by ztratil důvěru v celý koncept.

### AI „zablokovaná“ na roky

Negativní zkušenost by zablokovala jakékoliv další AI projekty na několik let.

Rozdíl nebyl v modelu. Byl v **přístupu**.



## Fáze 11: Klíčové Poučení

Z CELÉHO PŘÍBĚHU

### 1 Největší chyba

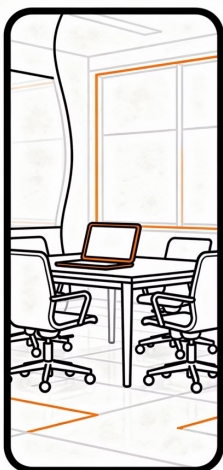
Snaha **nahradit člověka** místo toho, aby byl podpořen. AI jako autorita místo asistenta.

### 2 Největší změna

AI začala fungovat jako **nástroj pro rozhodování**, ne jako náhrada rozhodování.

### 3 Největší dopad

Přišel až ve chvíli, kdy se změnil **proces**, ne technologie.



## Fáze 12: Proč Si Tenhle Příběh Zapamatovat

Tohle není výjimka. **Tohle je standard.**

Většina firem udělá stejnou chybu. Snaží se AI nasadit příliš rychle, příliš široce a bez změny fungování. A jen ty firmy, které to dokážou otočit, z toho získají reálný dopad.

⚠ **AI není akcelerátor kvality. Je to akcelerátor reality.** Firmy si myslí, že AI zvýší kvalitu jejich práce. Ve skutečnosti AI zesiluje to, co už ve firmě je. Pokud máte nejasné procesy, špatná data a nejasnou odpovědnost, AI to nevyřeší. AI to odhalí. A velmi rychle. AI není nástroj, který opraví slabiny. Je to nástroj, který je zviditelní.

