



Javni poziv za Program podrške AI transformaciji turističkog sektora Republike Srbije – Klub 50

Centar za digitalnu transformaciju, doo Beograd, raspisuje **Javni poziv za Program podrške AI transformaciji turističkog sektora Republike Srbije – Klub 50**, koji podrazumeva implementaciju AI rešenja MAIIA Concierge u poslovanje kompanija u turizmu i povezanim delatnostima po subvencionisanim uslovima

Cilj Programa je osnaživanje turističkog sektora Republike Srbije, **uvođenjem MAIIA Concierge rešenja baziranog na veštačkoj inteligenciji u poslovne procese aplikata iz turističkog sektora po subvencionisanim uslovima**, kao i **pružanje pratećih konsultantskih usluga tokom procesa AI digitalne transformacije sektora** u cilju povećanja konkurentnosti i unapređenja turističke ponude Republike Srbije.

CDT je u fazi razvoja ovog Programa definisao dva osnovna programska cilja:

PROGRAMSKI CILJ 1: Podsticaj uvođenju veštačke inteligencije u turistički sektor Republike Srbije

PROGRAMSKI CILJ 2: Osnaživanje kapaciteta za upotrebu veštačke inteligencije u okviru turističkog sektora u Republici Srbiji

Uvod

Centar za digitalnu transformaciju d.o.o. Beograd (u daljem tekstu, kratko: CDT) izabrani je partner Ministarstva privrede Republike Srbije (u daljem tekstu, kratko: Ministarstvo privrede, odnosno Ministarstvo) u sklopu provođenja mera u okviru Posebnog cilja 1: Unapređena digitalizacija poslovnih modela industrijske proizvodnje Strategije industrijske politike Republike Srbije od 2021. do 2030. godine, Odlukom Ministarstva privrede broj 023-02-00171/2021-05 od 27.04.2021. godine (u daljem tekstu: Odluka) i pratećim Ugovorom o saradnji u sprovođenju mera u okviru Posebnog cilja 1: Unapređena digitalizacija poslovnih modela industrijske proizvodnje strategije industrijske politike Republike Srbije od 2021. do 2030. godine, za 2023. godinu (u daljem tekstu: Ugovor) zaključenim dana 20.07.2023. godine između CDT-a i Ministarstva privrede. Novčana sredstva za realizaciju aktivnosti definisanih u uslovima Javnog poziva, precizirani u Odluci i Ugovoru obezbeđena su iz budžeta u skladu sa Javnim pozivom za izbor partnera u sprovođenju mera u okviru Posebnog cilja 1.

CDT je u sklopu predmetnog Ugovora zadužen da sprovodi program uspostavljanja i implementacije programa i modela podrške digitalnoj transformaciji mikro, malih i srednjih privrednih subjekata u Republici Srbiji u okviru programa za digitalnu transformaciju (u daljem tekstu: Program AI 2023), te da je u cilju njegovog sprovođenja uspostavljena međusobna saradnja CDT i Ministarstva privrede Republike Srbije koje je opredelilo novčana sredstva neophodna za sprovođenje Programa AI 2023.

Dosadašnji programi

U dosadašnjem periodu od svog osnivanja 2017.godine, CDT je uspešno realizovao programe podrške digitalnoj transformaciji privrede u Republici Srbiji, odnosno mikro, malih i srednjih preduzeća, i zaključno sa tekućom 2023.godinom za to vreme je kroz ovaj **program prošlo preko 1000 kompanija**.

Programi podrške MMSP-ovim u Republici Srbiji, a koje provodi CDT, sastoje se od pružanja intelektualnih konsultantskih usluga procena digitalne spremnosti pojedinog MMSP u formi ekspertske analize, izrade kratkoročne strategije i mape puta digitalne transformacije, uz identifikaciju prioritarnog projekta za brzu pobedu, koji se realizuje odmah u sklopu programa uz finansijsku podršku 50% vrednosti same implementacije, ali ne više od **6.000 EUR** po pojedinom MMSP korisniku programa.



CDT je, osim redovnog programa podrške digitalnoj transformaciji MMSP-ova u Republici Srbiji, od 2022.godine započeo i dodatni program za kompanije koje su u naprednoj fazi digitalne transformacije, odnosno već poseduju određene digitalne alate za podršku poslovnim procesima, upravljanju ili proizvodnji. Takve kompanije imaju zadovoljavajući polazni stepen digitizacije, digitalizacije i domen i volumen podataka o svom poslovanju i/ili proizvodnji, koje konstantno prikupljaju i koji dalje mogu biti subjekt naprednih poslovnih analiza i implementacije poslovne inteligencije. Za namenu ciljane podrške toj klasi kompanija, CDT je osmislio program podrške primeni veštačke inteligencije u poslovanju za MMSP uz sličan model pružanja intelektualnih konsultantskih usluga i sufinansiranja implementacije prioritelnog projekta brze pobede sa 50% ukupne vrednosti troškova implementacije elemenata veštačke inteligencije, do maksimalno **12.000 EUR** po pojedinačnom MMSP korisniku programa. Tokom programa 2022/2023, kroz ovaj ciljani napredni program do sada je uspešno prošlo preko **30 kompanija**.

Digitalna akademija

Počevši od 2023. godine, CDT je u sklopu realizacije programa, uveo kao integralni i obavezni deo i **Digitalnu akademiju**, koja pokriva softverske i hardverske alate, module i teme relevantne za proces provođenja digitalne transformacije u domenu edukacije i podizanja svesti o značaju i prednostima procesa digitalne transformacije za unapređenje poslovanja, te unapređenju veština zaposlenih u MMSP-ovima sa ciljem da se i po okončanju učešća na samom programu dugoročno obezbedi da kompanije nastave započeti proces i dodatno unaprede poslovanje i konkurentnost i izvan tržišta Republike Srbije.

Analiza digitalnog ekosistema MMSP

U sklopu pripreme za realizaciju planova rada CDT-a za 2023.godinu i ciljeva definisanih Javnim pozivom, CDT je proveo analizu trenutnog stanja i kapaciteta u sferi IKT sektora, odnosno IT kapaciteta domaćih kompanija, te postojećih i dostupnih poslovnih softverskih rešenja kreiranih od strane domaćih IT kompanija. U sklopu tih aktivnosti napravljena je analiza rezultata programa koje je CDT realizovao u periodu od 2018. do 2022.godine, eksplicitno procenio učinak tih programa na MMSP korisnike programa, te identifikovao sve uspešne priče, ali i ograničenja sa kojima se CDT susreo u procesu realizacije.

U decembru 2023.godine, CDT je izradio dokument Analiza trenutnog stanja ekosistema IT i ekosistema veštačke inteligencije u Republici Srbiji sa osvrtom na efekte dosadašnjih programa Centra za digitalnu transformaciju, na osnovu kojeg je proveo strateško planiranje svojih daljih aktivnosti sa ciljem maksimizacije učinka na digitalnu transformaciju MMSP u Republici Srbiji i popularizacije primena veštačke inteligencije za podršku poslovanju, poslovnom odlučivanju i planiranju poslovanja i proizvodnje.

Zaključci predmetne analize stanja digitalnog ekosistema, ekosistema razvoja veštačke inteligencije i dosadašnjih realizacija programa CDT-a u oblasti unapređenja stepena digitalne spremnosti, digitizacije podataka, odnosno digitalizacije i sveobuhvatne digitalne transformacije sa upravljanjem promenama i načina organizacije poslovanja, doprineli su razvoju novih inicijativa za razvoj novih programa koji komplementarno deluju na deo MMSP-ova u skladu sa njihovim nivoom digitalne spremnosti i svesti o značaju digitalne transformacije.

U tom smislu, poseban interes i prepoznatu priliku za dodatna unapređenja, CDT je prepoznao u primeni modula i poslovnih rešenja baziranih na veštačkoj inteligenciji u MMSP-ovima koji već imaju viši nivo digitalne spremnosti, odnosno poseduju digitalizovane i digitalizovane podatke koji bi mogli biti inicijalni skupovi podataka (datasetovi) potrebni za treniranje i uspostavljanje veštačke inteligencije kao alata za podršku poslovanju. Sa namerom da se MMSP-ovima u Republici Srbiji pomogne da unaprede svoje poslovne modele, poslovne procese, proizvode i usluge, odnosno da se kroz napredne sistem podrške poslovanju istem učine efikasnijim i profitabilnijim, a nadalje i konkretnijim na tržištima i izvan granica Republike Srbije, CDT je identifikovao konkretne izazove koji su delimično usporili i ograničili uspeh i efekat prethodnih programa.



Uz pomenute analize CDT je sproveo i analize pogodnosti različitih industrija u cilju primene sektorskog pristupa i kreiranju specifičnih rešenja baziranih na primeni veštačke inteligencije.

Glavni nalazi sprovedene analize su sledeći:

Iako značajan broj MMSP-ova u Republici Srbiji nije započeo proces digitalne transformacije, odnosno stepen digitalizacije je zanemariv, postoji i značajan broj MMSP-ova koji su u zreloj fazi digitalne transformacije i oslanjaju se na softverske alate duži niz godina, te imaju uređene, struktuirane digitalne podatke o svom poslovanju i istoriji poslovnih aktivnosti.

Iako postoji značajan broj MMSP-ova koji imaju potrebu i interes za osnovni program digitalne transformacije, za onaj skup MMSP koji su na višem stepenu digitalne spremnosti, koju su postigli samostalno ili su već uspešno prošli programe CDT za osnovnu digitalnu transformaciju, CDT je uspostavio program za podršku uspostavljanu digitalnih rešenja baziranih na veštačkoj inteligenciji za podršku poslovanju i uspostavljanju sistema poslovne inteligencije u domenu optimizacije poslovnih procesa, proizvodnih procesa, planiranju strateškog razvoja poslovanja, upotrebe resursa, kroz radne tačke unutrašnje organizacije MMSP.

Nakon uspostave i uspešne realizacije Programa podrške uvođenju veštačke inteligencije za podršku poslovanju MMSP-ovim u Republici Srbiji u 2022.godini, CDT je identifikovao da IT sektor u Republici Srbiji ne poseduje kapacitete dovoljne da brzo i efikasno odgovori na potrebe i zahteve MMSP-ova. Tokom realizacije programa, IT kompanije – implementatori rešenja baziranih na veštačkoj inteligenciji su se suočavali sa problemom nepostojanja gotovih softverskih rešenja za specifične namene u poslovanju, te su tokom same implementacije pristupali razvoju istih.

Takav pristup, uz ograničeno vreme i relativno mali budžet, značajno je uticao na realizaciju programa, na način da su implementatori uobičajeno izlazili iz vremenskog roka za samo u realizaciju, te samo delimično razvijali komponente softverskih alata baziranih na veštačkoj inteligenciji ali ne i integrisane informacione sisteme koji bi u celini rešili probleme poslovanja MMSP.

Iako su predmetna rešenja kvalitetna, ona su funkcionalno ograničena, a dodatni izazov je predstavljao i nedostatak vremena za dubinski pristup analize ulaznih skupova podataka, njihove kvalitativne i kvantitativne analize, „čišćenja“ podataka, te definisanja domena i volumena podataka stvarno potrebnih za sveobuhvatno softverskog rešenja bazirano na veštačkoj inteligenciji.

U kontekstu analize pogodnosti industrijske grane za sektorski pristup, industrija turizma (i njene povezane delatnosti) izabrane su na osnovu sledećih identifikovanih parametara:

1. Turistička industrija Srbije nalazi se na putu razvoja i modernizacije, vođena strateškim ambicijama države koje su usmerene na intenziviranje incoming turizma i kontinuirano unapređenje domaćeg turističkog sektora. U okviru ove državne vizije, primena veštačke inteligencije izdvojila se kao pogodan alat za transformaciju kako kvaliteta, tako i obima turističkih usluga, dodatno pojačavajući privlačnost Srbije kao destinacije na globalnom turističkom planu.
2. Kritični aspekt doprinosa domaćeg turizma manifestuje se kroz njegovu sposobnost da privlači strane investicije. Zahvaljujući razvijenoj i sistemski organizovanoj turističkoj infrastrukturi, pojačanoj implementacijom AI tehnologija, značajno se unapređuje percepcija Srbije kao atraktivne lokacije za kapitalne investicije, što doprinosi ne samo turističkom, već i širem ekonomskom prosperitetu.
3. U iščekivanju EXPO 2027, jednog od najznačajnijih internacionalnih događaja koji će biti održan na tlu Srbije, turistički sektor se intenzivno priprema za prijem i optimalno usluživanje velikog broja međunarodnih posetilaca. U tom kontekstu, strateška primena AI rešenja ključna je za maksimalnu optimizaciju operativnih procesa, personalizaciju korisničkih iskustava i efikasno upravljanje predviđenim povećanjem obima turističkog prometa.



4. Industrija takođe demonstrira izuzetnu digitalnu zrelost i adaptabilnost, očiglednu kroz brojne primere uspešne integracije naprednih digitalnih tehnologija u svakodnevne operacije. Ova sposobnost brze adaptacije na inovativne tehnologije daje turističkoj industriji prednost u efikasnom iskorišćavanju potencijala veštačke inteligencije.
5. Dostupnost obimnog i visokokvalitetnog seta podataka, koji uključuje informacije o rezervacijama, analizu potrošačkih navika, operativne performanse i preferencije posetilaca, predstavlja ključni resurs za efikasno treniranje i implementaciju AI algoritama. Preciznost i obim prikupljenih podataka omogućavaju detaljno modeliranje i adaptaciju AI rešenja, što direktno doprinosi poboljšanju operativne efikasnosti i konkurentnosti turističkog sektora Srbije.

U procesu strateškog planiranja i razvoja poslovanja CDT-a, uključujući i razvoj ovog inovativnog Programa, CDT je analizirao i uvažio sve relevantne strateške dokumente i ciljeve Vlade Republike Srbije, a primarno ciljeve, prioritete i mere definisane u zvaničnim strateškim dokumentima Republike Srbije:

- Strategija industrijske politike Republike Srbije 2021.-2030.
- Strategija razvoja veštačke inteligencije u Republici Srbiji 2020.-2025.
- Ekspoze Predsednice Vlade Republike Srbije od 22.10.2022.godine, Prioritetni cilj rada #4 rada Vlade Republike Srbije: Nastavak digitalizacije i razvoj robotike i veštačke inteligencije

Na bazi prethodnih nalaza, CDT je pokrenuo inicijativu da se postojećim programima podrške MMSP-ovima za osnovnu digitalnu transformaciju i naprednu digitalnu transformaciju uz primenu veštačke inteligencije za podršku poslovanju, uspostavi i novi programski pravac usmerene na osnaživanje domaćeg digitalnog ekosistema IT softverskih kompanija, te da se istim kroz pružanje konsultantskih usluga i finansijski stimulans, podstakne razvoj domaćih softverskih rešenja za primenu u MMSP bazirano na veštačkoj inteligenciji.

PROJEKAT „MOGUĆNOST PRIMENE VEŠTAČKE INTELIGENCIJE U SEKTORU TURIZMA I POVEZANIM DELATNOSTIMA“

U tom smislu, CDT je u 2023 /2025 .godina, u okviru svojih programskih aktivnosti usmerenih ka ubrzanju digitalne transformacije malih i srednjih preduzeća u sektoru turizma , u projektu „Mogućnost primene veštačke inteligencije u sektoru turizma i povezanim delatnostima“ radio sa izabranim vendorom **Mojo AI Media Technologies d.o.o.** iz Beograda, na razvoju Softvera MAIIA Concierge uz **finansijsku i stratešku podršku Centra za digitalnu transformaciju.**

Rešenje je oblikovano kroz više faza rada sa predstavnicima hotelske industrije i nastalo je kao direktan odgovor na sledeće identifikovane potrebe i strukturne izazove u sektoru ugostiteljstva:

- Hotelski sektor u Republici Srbiji suočen je sa kontinuiranim izazovima, uključujući **nedostatak obučenog kadra, visoke troškove obuke, preveliku oslonjenost na provizijske platforme za rezervacije, i rastuća očekivanja gostiju** u pogledu digitalne pristupačnosti, brzine komunikacije i personalizovanog iskustva.
- **Većina hotela i dalje se oslanja na manuelne procese**, dok veštačka inteligencija, iako globalno prisutna, još uvek nije sistemski primenjena u domaćem hotelijerstvu. Iz tog razloga CDT je, u saradnji sa domaćim IT sektorom, podržao razvoj potpuno domaćeg rešenja – MAIIA Concierge platforme.
- **Potreba za automatizujom prodaje, unapređenjem komunikacije sa gostima, omogućavanjem personalizovane preporuke i dodatne usluge, potrebe rasterećivanja osoblja i konačno potrebe smanja troškova poslovanja**



Opis softverskog rešenja

MAIIA Concierge je prva globalna „AI-native“ platforma za turističku industriju, prvenstveno namenjena hotelima, restoranima, banjskim kompleksima i individualnim spa-centrima. MAIIA Concierge donosi novu generaciju digitalnog konsijerža u industriju, sa duboko integrisanom veštačkom inteligencijom, koja je prisutna u svakom delu platforme.

MAIIA Concierge donosi svakom korisniku priliku da ima zaposlenog konsijerža, koji govori većinu svetskih jezika i poseduje **znanja vrhunskog agenta prodaje, recepcionera, konobara, spa stručnjaka i turističkog vodiča** i u proseku **uštedi od nekoliko stotina do par hiljada evra za ove pozicije svakog meseca**.

MAIIA Concierge se brine o potrebama gostiju hotela 24/7, dok sama **platforma podržava sve delove prodajnog levka, od sajta hotela do kraja samog boravka** i sastoji se od 3 dela koji su sada dostupni i dela za obuku zaposlenih u izradi, koji će za nekoliko meseci biti dostupan:

1. **Prodajni agent i recepcija na sajtu (website add-on)** – povećava broj i kvalitet direktnih rezervacija i služi kao virtuelna recepcija na hotelskom sajtu, dok u isto vreme vodi računa kako da odabere ponudu koja je u skladu sa potrebama i željama posetioca.

U isto vreme odgovara i na bitna pitanja koja često odlučuju o tome da li će neko postati gost, kao što su **zašto gost sa nekom potrebnom da odabere baš taj objekat**, šta gost može raditi u okolini i slično i šta se kod hotela svidelo ljudima njegovog profila.

U slučaju nekretnina prodajni agent obraća pažnju i na druge bitne aspekte, kao što su kretanje sunca u toku dana, blizina prodavnica, vrtića, škola i slično

U slučaju spa centara, prodajni agent vodi računa o benefitima određenog tretmana za posetioca, kao i o njegovim ciljevima.

Pretvara posetioce sajta u direktne rezervacije ili prodaje 24/7 – donosi uštedu do 18 % provizije koju bi hotel dao posrednicima.

Automatsko nuđenje upgrade opcija (viši tip sobe, kasni check-out, spa paket) povećava šansu za veći prosečan račun već u fazi rezervacije.

Virtuelna recepcija 24/7 odgovara na sva pitanja i predlaže sobu, paket ili specijalnu ponudu, koja se predlaže u prirodnom razgovoru, čime se značajno pošvećava šansa za upsell.

Rezultat: više direktnih rezervacija i upsell prilika, manje provizija OTA-ovima.

2. **Guest aplikacija** – je namenjena gostima objekta i prilagođava ponudu interesovanjima gosta i svrsi boravka, povećava mogućnosti upsella i radi kao recepcija i konsijerž 24/7. Može joj se pristupiti preko QR koda ili preko landing stranice kada gost želi da se uloguje na hotelski internet.

Veštačka inteligencija u okviru Guest app adaptira ponudu klijenta interesovanjima, dijeti, alergijama i cilju boravka gosta.

MAIIA Concierge povezuje hotel sa destinacijom i transformiše potrebe hotela (npr. prodaju spa tretmana) direktno u potrebe gosta (npr. u potrebu za sjajnim iskustvom opuštanja posle napornog dana), usklađujući pristup u prodaji i ponudi samim interesovanjima gostiju, kroz prirodan razgovor.

MAIIA Concierge donosi novu, interaktivnu dimenziju dosadašnjim concierge aplikacijama i digitalnim menijima, dajući gostima razlog da je koriste. Gosti mogu da časkaju s konsijeržom o svemu što se tiče hotela, okoline, obroka i tura, rasterećujući osoblje i povećavajući upsell uz AI sistem preporuka. Uključuje i funkciju zasnovanu na analizi sentimenta za poboljšanje količine i kvaliteta recenzija, nudeći gostima da ostave recenziju kada su dobro raspoloženi, što značajno povećava verovatnoću ostavljanja veoma pozitivne recenzije na Google-u.

Guest aplikacija predstavlja konsijerž u džepu — gost pita, MAIIA isporučuje savršen odgovor i diskretno nudi upsell.



Guest aplikacija se sastoji od nekoliko modula, gde u okviru svakog artikla postoji AI chat putem kojeg gost može saznati sve relevantne informacije, kao i sistem preporuka iz oblasti vezane za taj modul:

Recepcija - home koji sadrži 24/7 chat, obaveštenja, ponude, promocije, hotelske sadržaje, događaje i ponude hotela, kao i pravila hotela

Istraži modul - koji obuhvata najbitnije lokacije na destinaciji koje vredi obići, ture, rental, shopping, gde se mogu rezervirati dodatne usluge hotela (rental, ture) ili ulistavati i prodavati usluge partnera (ture, rental, shopping), uz plaćanje procenta ili naknade za ulistavanje hotelu, čime se **otvaraju novi kanali prihoda**.

Restoranski modul - opisan detaljno dole, koji može obuhvatati jedan ili više restorana

Wellness modul - koji obuhvata hotelske sadržaje u ovoj kategoriji, wellness usluge i pravila korišćenja

Restoranski i Wellness modul, iako deo Guest aplikacije, mogu se **koristiti i zasebno u odnosu na potrebe određenog objekta**.

MAIA Concierge Restoranski modul, pomaže hotelu da se usaglasa sa Pravilnikom o deklarisanju, oglašavanju i reklamiranju hrane, ali i sa novim Zakonom o bezbednosti hrane koji će stupiti na snagu početkom 2026. godine. koji sa sobom donose visoke kazne za nepostupanje (do € 15.000, sa zabranom obavljanja delatnosti za ponovljeni prekršaj, zavisno od tipa i veličine objekta), dok se u isto vreme usaglašava i sa proširenom listom EU, koja obuhvata listu od dodatnih 80+ sastojaka na koje postoji intolerancija koja može izazvati ozbiljnije zdravstvene tegobe, kao što je gluten, na primer.

Restoranski modul sadrži celokupnu restoransku ponudu objekta (sa podrskom za više restorana unutar jednog hotela), uparuje obroke sa pićima i dezertima, filtrira alergene i prilagođava se dijetama gosta i daje sve moguće informacije, kao što je broj kalorija, nutri info, prisutni alergeni, uključujući sposobnost da gostu **da informaciju kakvog je neko jelo ili piće ukusa u odnosu na neko drugo koje je predhodno gost probao**, što je jako važno pri odluci odabira lokalnih specijaliteta u odnosu na hranu koju gost već poznaje – podiže korisničko iskustvo, ali i potencijal za prodaju specijaliteta i lokalnih sorti vina.

Wellness modul donosi novu dimenziju wellness/spa centru – AI wellness specijalistu, koji gostima daje informacije o upotrebi i načinima korišćenja sprava u teretani, procedurama tretmana, kao i koje benefite oni od tretmana mogu dobiti u odnosu na tip kože, zdravstveno stanje, sa preporukama u odnosu na informacije dobijene od samih korisnika, sa mogućnošću zakazivanja tretmana iz same aplikacije.

Rezultat: veći prosečan račun po gostu i učestalije recenzije boljeg kvaliteta.

3. Aplikacija za zaposlene (uskoro dostupna) - namenjena usavršavanju i podizanju veština osoblja, kao i njihov brži trening.

Mikro-treninzi na lokalnom jeziku podižu veštine recepcije, F&B, prodaje i housekeeping-a bez troškova eksternih edukacija.

AI "coach" daje konkretne savete u odnosu na neku proceduru u realnom vremenu – veoma korisno za hotele sa manjim timom ili one koji često menjaju osoblje.

Rezultat: motivisano osoblje + konzistentno visoki standardi usluge

4. Centralna aplikacija (CMS & Analitika) - uključuje CMS i analitiku, omogućavajući korisnicima da jednostavno upravljaju sadržajem, AI-jem (učenje / zaboravljanje) i ponudom objekta.

Centralna aplikacija takođe pruža detaljne analize iz prethodna tri modula, **dajući realan uvid u interesovanja i potrebe gostiju kroz ceo prodajni levak**.

Uz centralnu aplikaciju vaše osoblje kontroliše šta AI „zna“ i nudi; sve se podešava kroz intuitivan interfejs i kratak proces učenja.



Centralna aplikacija nudi jedinstveni uvid u interesovanja domaćih i stranih gostiju: koji su najtraženiji artikli, koji su ponuđeni, ali ih gosti ne biraju, iz koje zemlje je šta traženo i na koji način. Podaci iz centralne aplikacije **omogućavaju vašim zaposlenima da koriste podatke da kreiraju pakete koji pune objekte i van sezone.**

Website platforme: maiaconcierge.ai

Svrha javnog poziva

Imajući u vidu prethodno definisane uočene probleme u hotelijerskom i restoranskom sektoru, te različitost operativnog softvera i potrebu što hitnije implementacije AI u industriju, Centar za digitalnu transformaciju osmislio je program podrške koji ima za svrhu da po subvencionisanim cenama (sniženim za 50 %) omogući implementaciju rešenja na bazi veštačke inteligencije MAIIA CONCIERGE određenom broju hotela i restorana uz saradnju sa sertifikovanim AI menažerima – konsultantima CDTa za veštačku inteligenciju.

Kome je poziv namenjen

Javni poziv namenjen je pravnim licima koja obavljaju delatnost u oblasti ugostiteljstva, i to:

- Hotelima
- Apartmanskim kompleksima i sličnim nekretninama
- Restoranima
- Spa / Wellness centrima

Paketi dostupni kroz Javni poziv

Nezavisno od kategorije, sve kompanije mogu konkurisati za jedan od sledećih funkcionalnih paketa MAIIA Concierge platforme:

1. **Paket 1: Website Sales agent – Website add-on**
– Uključuje implementaciju digitalnog prodajnog agenta i virtuelne recepcije na zvaničnom sajtu objekta.
2. **Paket 2: Guest aplikacija za restorane**
– Obuhvata implementaciju recepcije, promos, events, obaveštenja, kao i celokupnog restoranskog modula
3. **Paket 3 : Kompletan paket (Website add-on + Guest aplikacija), sa ili bez Wellness modula**
omogućavajući potpunu kontrolu nad celim prodajnim levkom

Uslovi za učešće

Pravo učešća u Javnom pozivu imaju, pravna lica iz oblasti turizma, a posebno hoteli, apartmanski kompleksi, restorani, kao i spa/wellness centri, sa sedištem na teritoriji Republike Srbije koji ispunjavaju sledeće uslove:

- Da su registrovani kao pravna lica u skladu sa važećim zakonodavstvom i da obavljaju ugostiteljsku delatnost u kategorisanom hotelskom objektu (za hotele)
- Da kompanija nije u blokadi



- Da su izmirene poreske obaveze na dan ulaska u program
- Da imaju funkcionalnu i ažurnu internet prezentaciju hotela, dostupnu javnosti;
- Da raspolažu digitalizovanim podacima o smeštajnim jedinicama, dodatnim uslugama i cenama;
- Da su u mogućnosti da delegiraju osoblje za saradnju tokom implementacije i redovnu upotrebu sistema (tzv. MAIIA operater);
- Da menadžment hotela pruži operativnu podršku u svim fazama uvođenja sistema;
- Da prihvate uslove propisane ovim pozivom.
- Da sertifikuju makar 1 zaposlenog na Digitalnoj akademiji CDT-a
- Navedeni uslovi biće eksplicitno navedeni u dokumentaciji prilikom pristupanja kompanije programu.

Kompanija može učestvovati u programu sa jednim ili više objekata. Zasebni objekti koji nisu funkcionalno povezani, tretiraće se kao posebni objekti pri određivanju cene.

Cene i obim usluge

Cene će se formirati u odnosu na vrstu objekta, veličinu, sadržaj i paketa usluga koje objekat koristi. Za svaki paket osmišljena je i usluga podrške konsultanta u određenom broju dana. Trošak usluge konsultanta snosi vendor Mojo AI Media Technologies doo, Beograd.

Cene svakog paketa obuhvataju:

1. Inicijalnu postavku
2. Pretplatu za godinu dana od trenutka početka rada sistema

Kod hotela čiji je rad sezonalnog karaktera može se dozvoliti produženje roka trajanja godišnje pretplate za period prekida rada, što će biti definisano u Ugovoru sa Vendorom.

U okviru programa Club 50, **date su informativni opsezi cena sa zaračunatih 50% popusta + PDV**. Sa obzirom da kompanija i objekata obuhvaćenih Pozivom ima raznih veličina sa različitim obimom sadržaja, reprezentativni opseg cena u okviru programa formiran je na način da obuhvata opseg od – do, u slučaju inicijalne postavke, kao i potrebnih konsultantskih usluga.

Sales agent na sajtu (Website add-on) – cena je formirana po sistemu inicijalnog setapa, koji predstavlja jednokratni trošak i mesečne pretplate, gde je minimalna dužina ugovora u okviru programa godinu dana.

- a) inicijalni setup – opseg **1.199 – 2.099 eur** + PDV zavisno od količine sadržaja objekta i pripremljenosti inicijalnog materijala
- b) mesečna pretplata – **99 -199 eur / mesec** + PDV , zavisno od očekivanog saobraćaja na sajtu

Cena podrazumeva:

- Asistenciju u procesu pripreme i formiranja General knowledge dataset-a
- Kreaciju CMS artikala ponude objekta (sobe/sadržaji objekta)
- Postavku na sam sajt
- Testiranje
- Periodično praćenje performansi

Guest app za hotele i apartmanske komplekse – cena je formirana po sistemu inicijalnog setapa koji predstavlja jednokratni trošak i mesečne pretplate, koja se formira po količini soba/apartmana (minimum 100 eur mesečno, kako bi se pokrili troškovi servera) i modula koji se koriste.

- a) **inicijalni setup** – opseg 1.599 – 4.599 eur + PDV zavisno od količine sadržaja hotela i pripremljenosti inicijalnog materijala



- b) **mesečna pretplata** – 2.5 eur / soba + PDV (minimum 100 eur mesečno), bez wellness modula ili 3.5 eur / soba + PDV (minimum 100 eur mesečno), sa uključenim wellness modulom

Cena podrazumeva:

- Priprema i formiranje General knowledge dataset-a
- Priprema explore artikala koji obrađuju interesantne stvari za videti i raditi za različite grupe gostiju, a u odnosu na njihova interesovanja
- Kreacija CMS artikala ponude hotela (sadržaji hotela, general recepcija i F&B i wellness, ukoliko je uključen u ponudu)
- Usaglašavanje sa brendingom hotela/kompleksa - CSS, boje, avatar, logo
- Postavka na poddomen i mikrotik (kako bi se gosti logovali preko wi-fi mreže)
- Kreaciju QR kodova i pločica za sobe
- Kreaciju reklama za digital signage
- Testiranje
- Periodično praćenje performansi i davanje saveta za unapređenje

Guest app za restorane i spa centre – cena je formirana po sistemu inicijalnog setapa koji predstavlja jednokratni trošak i mesečne pretplate, koja se formira po količini artikala (minimum 59 eur mesečno, kako bi se pokrili troškovi servera) i modula koji se koriste.

- c) **inicijalni setup** – opseg 699 – 1.599 eur + PDV zavisno od količine sadržaja i pripremljenosti inicijalnog materijala
- d) **mesečna pretplata** – 59-159 eur + PDV mesečno

Cena podrazumeva:

- Priprema i formiranje General knowledge dataset-a
- Kreacija CMS artikala ponude hotela (sadržaji hotela, general recepcija i F&B i wellness, ukoliko je uključen u ponudu)
- Usaglašavanje sa brendingom hotela/kompleksa - CSS, boje, avatar, logo
- Postavka na poddomen i kreaciju QR kodova i pločica
- Testiranje
- Periodično praćenje performansi i davanje saveta za unapređenje

Uloga konsultanta / AI menadžera

Uloga AI menadžera / konsultanta u procesu implementacije

Kako bi proces uvođenja MAIIA Concierge rešenja bio efikasan, personalizovan i u skladu sa konkretnim potrebama svakog objekta, svaka kompanija dobija podršku **AI menadžera / konsultanta**, koji vodi ceo proces od ugovaranja do potpune primene sistema na lokaciji.

AI menadžeri – konsultanti su konsultanti Centra za digitalnu transformaciju, koji su uz veliko iskustvo u radu sa kompanijama prošli i obuku za primenu veštačke inteligencije u poslovanju prema priznatom **standard ISO 17024**.

1. Uvodne aktivnosti i prikupljanje informacija

AI menadžer započinje saradnju sa hotelom, apartmanskim kompleksom ili restoranom kroz inicijalni sastanak i potpisivanje ugovora. U ovoj fazi:



- Prikuplja podatke o trenutnim uslugama i funkcionalnostima koje objekat već pruža gostima;
- Istražuje poslovne ciljeve i planove menadžmenta kako bi identifikovao načine na koje MAIIA Concierge može podržati njihovu realizaciju;
- Pomaže klijentu da odabere najprikladniji paket usluga.

2. Priprema i obrada materijala za sistem

Zatim se pristupa prikupljanju i obradi materijala potrebnih za implementaciju sistema. AI menadžer:

- Upravlja dobijanjem podataka od klijenta – bilo da ih oni sami dostavljaju ili ih popunjava menadžer na osnovu informacija koje prikupi;
- Vodi računa o tačnosti i potpunosti unetih podataka;
- Koordinira dostavljanje osnovnih informacija kao što su lokacija objekta (grad) i podaci o objektu, kao i najčešće upite gostiju, što je neophodno za treniranje veštačke inteligencije.

3. Tehnička integracija i logistička koordinacija

U saradnji sa tehničkim timom MAIIA-e, AI menadžer:

- Prikuplja kredencijale za pristup sajtu hotela, ukoliko se implementira Website add-on modul;
- Dogovara način postavljanja QR kodova na fizičkoj lokaciji objekta (sobe, restoran, spa centar, ulazi);
- Dostavlja QR kodove koje generiše MAIIA tim, a koji su prilagođeni konkretnim tačkama pristupa.

4. Obuka i edukacija osoblja

Jedna od ključnih uloga AI menadžera jeste i **direktna obuka zaposlenih**. U ovoj fazi:

- Održava praktičan trening na lokaciji ili online, u zavisnosti od dogovora;
- Predaje QR kodove, promotivne materijale, login podatke, uputstva za upotrebu, kao i video uputstva;
- Daje personalizovane preporuke osoblju kako da maksimalno iskoriste mogućnosti platforme u kontekstu specifičnog poslovanja (npr. kako da podignu prosečan račun, dobiju više recenzija, privuku goste na lokalne ture).

5. Praćenje i finalizacija procesa

Na kraju, AI menadžer:

- Koordinira finalne tehničke korake postavljanja sistema;
- Prati proces aktivacije i podešavanja MAIIA Concierge aplikacija;
- Komunicira sa klijentom u vezi sa administracijom uplata;



- Ostaje dostupan za podršku tokom prve faze primene kako bi se osigurao uspešan početak korišćenja sistema.

Proces prijave

Prijava na Javni poziv, vrši se popunjavanjem prijavne forme na sledećem [linku](#)

Potrebno je da kompanija što detaljnije popuni prijavnu formu kako bi se sam proces selekcije, pripreme ponude i dodele konsultanta sproveo efikasno i u što kraćem roku.

Proces selekcije i priprema ponude

Proces selekcije započinje prijavom kompanije na Javni poziv i proverom ispunjenosti formalnih uslova za učešće u kompanije u Programu. Nakon toga sledi onlajn sastanak sa vendorom radi procene obima posla i pripreme ponude. Kada kompanija prihvati ponudu, sledi dodela AI menadžera – konsultanta i potpisivanje Ugovora.

Finansijske obaveze kompanije

Prilikom potpisivanja Ugovora, čiji integralni deo predstavlja prihvaćena ponuda, izdaje se predračun od strane Vendors, koji predstavlja integralni deo Ugovora, pri čemu je neophodno da kompanija uplati minimum 50% avansa pre započinjanja rada sa AI menadžerom – konsultantom. Preostali iznos uplaćuje se nakon sprovođenja treninga osoblja, to jest prilikom puštanja sistema u rad.

Rok za prijavu

Krajnji rok za podnošenje prijava je **15.11.2025** ili do popunjenosti broja od 50 mesta predviđenih Programom.

Kontakt informacije

klub50@maijaconcierge.ai, cdt@pks.rs