

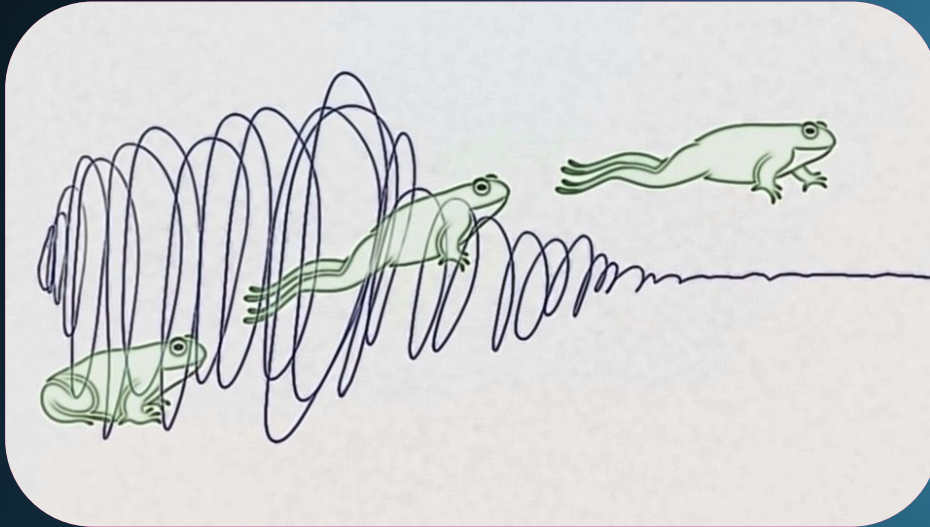
AI SUMMIT

Leapfrog moment,
avagy hogyan turbózzhatja fel
az AI a hazai kis- és
középvállalkozásokat?

Káli György
service designer



Mi az a leapfrog?

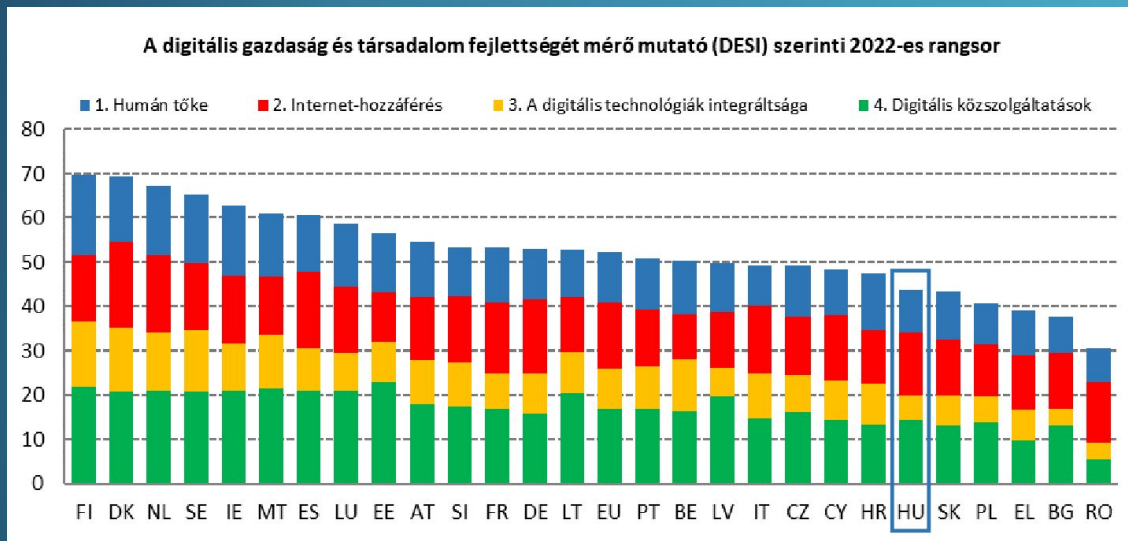


kép forrása: <https://byronernest.blog/2020/11/17/leapfrogging-to-new-paradigms-in-education/>

- **Leapfrog = több évnyi elmaradást fokozatos építkezés helyett célzott gyors ugrással behozni**
- **generatív AI + felhő = “rendkívüli esély”**
 - cégvezető vagy munkatárs is tud vele értéket létrehozni
 - nem kell hatalmas IT beruházás
- Kenya: hagyományos banki struktúrák gyakorlatilag nem terjedtek el. Ehelyett az ország közvetlenül a mobilfizetésre tért át: az M-Pesa SMS-alapú platform néhány év alatt elérte az ország lakosságának ~70%-át
- Kína: a telefizetés és bankkártyák hiánya nem akadályozta a fejlődést — az árfolyamot az Alipay és WeChat Pay fogta meg. 2013 és 2018 között Alipay felhasználói bázisa 100 milliőról 900 millióra nőtt, majd 2020-ra a legnagyobb városok ~90%-ában elsődleges fizetési mód lett

Nem állunk jól...

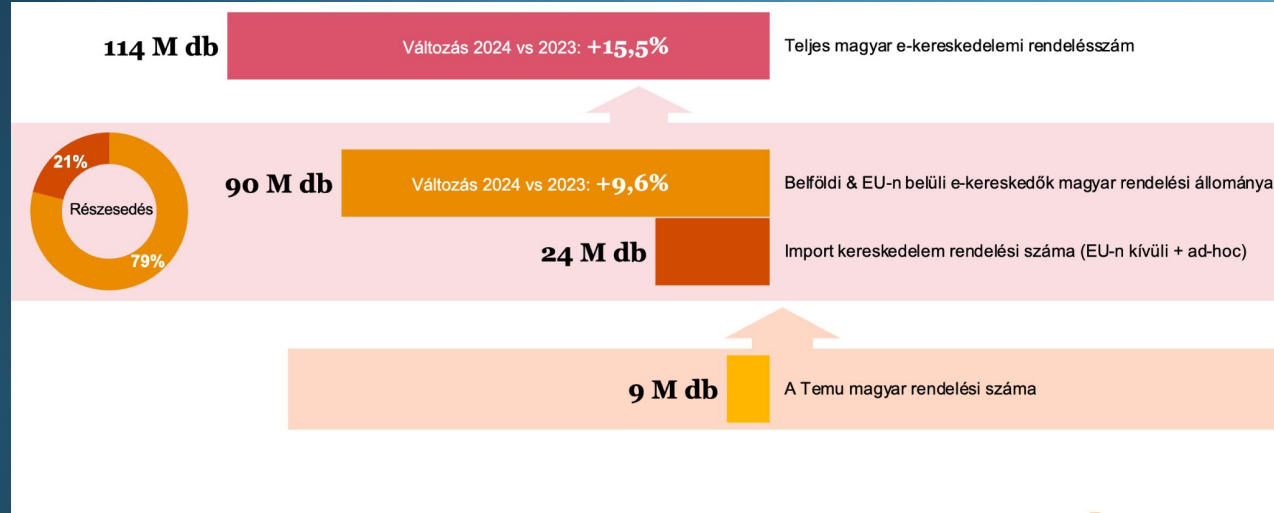
- Magyarország digitális vállalati képességei EU-átlag alatt; erős hálózat, de gyengébb üzleti felhasználás/skills
- 2023-ban csak 3,7% a vállalatok AI-használata (EU: 8%), 2024-ben EU-átlag ~13,5%-ra nőtt, a sereghajtók közt a régiónk több országa is. (A HU javult, de továbbra is lemaradásban van.)



kép forrása:

E-kereskedelem példája

- belföldi növekedés lassul; 2024 Q1-ben mindössze +6,1% forgalmi bővülés.
- Import piacterek hatása: 2024-ben az online piac ~15% árbevétel-növekedést ért el, ennek 17%-át már import (Temu, SHEIN, stb.) hajtotta.
- ha a hazai KKV nem gyorsít, a margin és a piacrés tovább erodálódik.



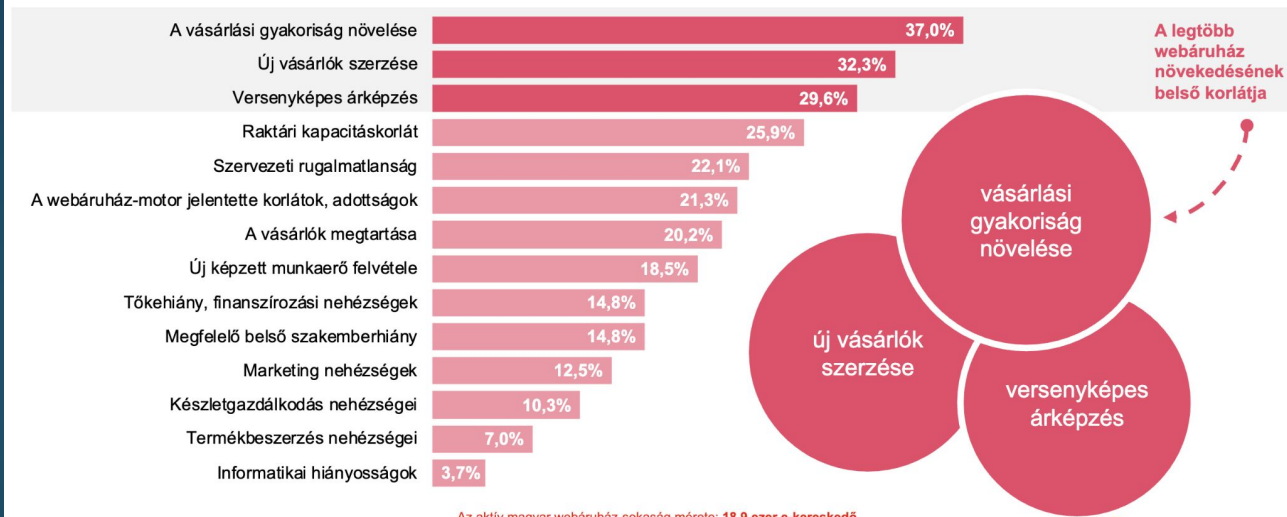
kép forrása: <https://www.pwc.com/hu/hu/kiadvanyok/assessing-the-impact-of-temu-on-the-hungarian-e-commerce-market-2025-1-hu-report.pdf>

Miben jobbak?

Pár kiemelés:

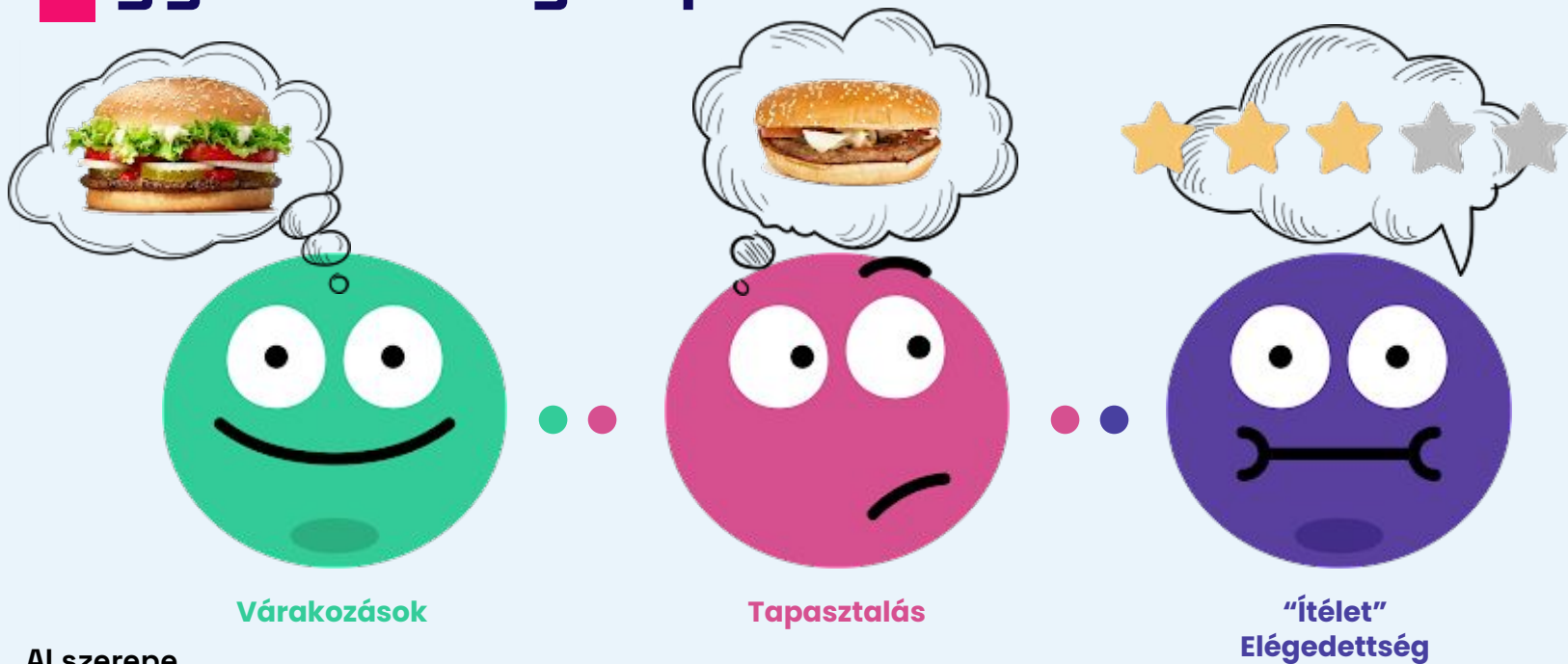
- Ügyfél értés
- Ügyfélélmény
- Vásárlók megtartása és vásárlási gyakoriság növelése

Növekedési kihívások: a kereskedői operáció szemszögéből



kép forrása: <https://www.pwc.com/hu/hu/tudvanulok/assetupload/News/2025-1-hu-magyarul.pdf>

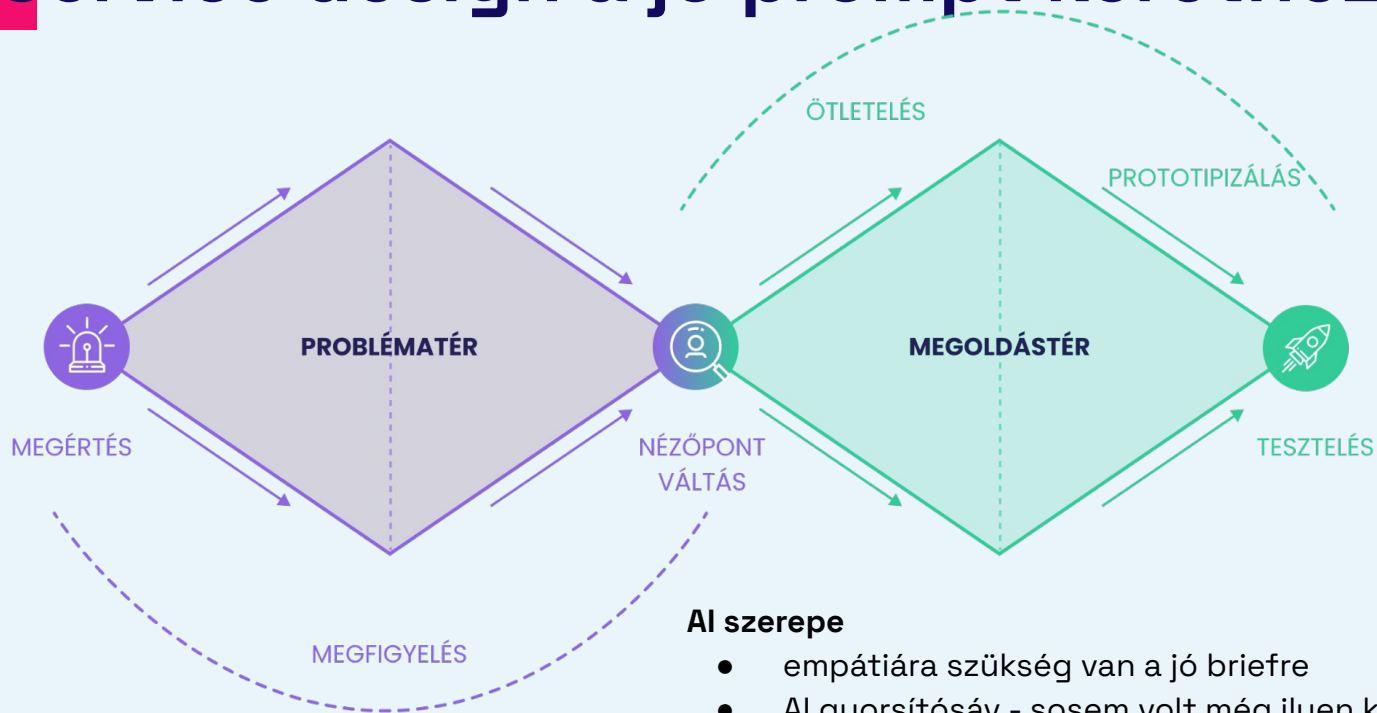
Ügyfélművelő képlete



AI szerepe

- CX és AI - CX-re szükség van az üzleti sikerhez - megkülönböztet, visszatérő vásárlókat hoz
- ügyfél értékből lesznek a szolgáltatások, innovációs spinoffok

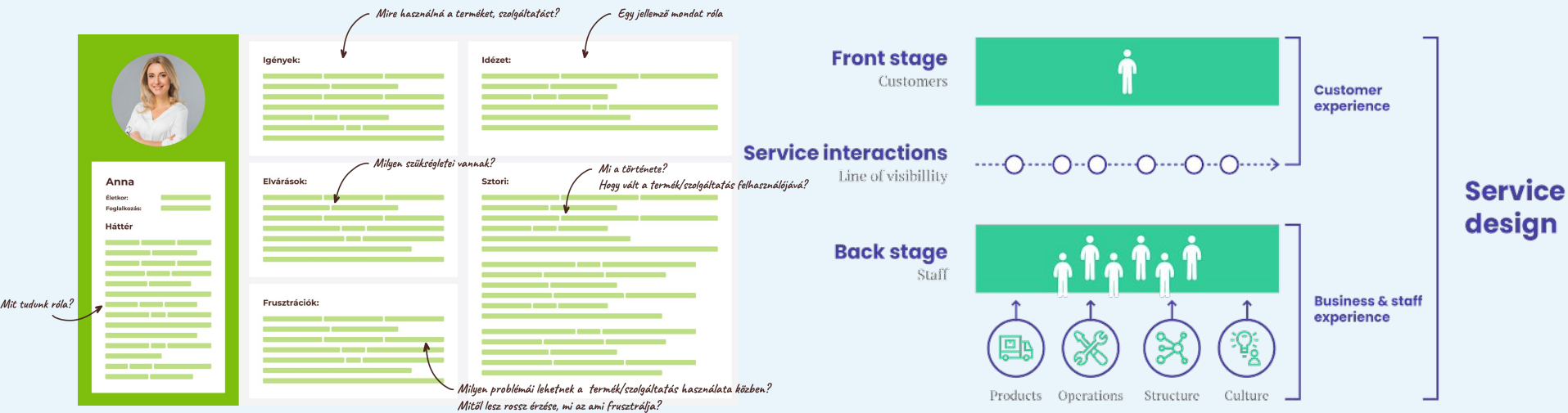
Service design a jó prompt kerethez



AI szerepe

- empátiára szükség van a jó briefre
- AI gyorsítósáv - sosem volt még ilyen könnyű
- Sprint: ötletből vállalkozás gyorsan, iparági spinoffok

Használjuk a perszónát a journey-t

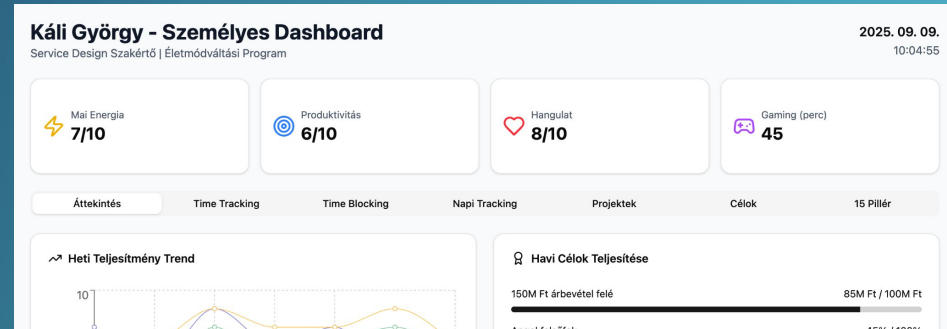


AI szerepe

- stratégia nélkül nincs AI
- Journey és AI - folyamatokra szükség van az automatizációhoz
- Személyre szabhatóság új lehetőségei

Ügyfélértés = innovációs képesség

- Ügyfél értésből lesznek a szolgáltatások, innovációs spinoffok
- Jó példák már AI előtt is
- Közös nevező: mindset, ügyféligény felmérése, kilépés a rutinból, adatszomj
- AI lehetőség: személyes szoftverek vibe coding



Hogyan lehet áttörni a KKV falat?

- Sztorik, jó példák (ő is megcsinálta)
- Sablonok - kézzelfogható mintázat
- Network - tapasztalatok megosztása
- Mastermind tanulócsoportok -
őszinte kérdezés - tanulni vágyás
- Elismerés



Közös érdekünk az AI ready magyar KKV szektor!

Fogjunk össze, legyen 100 hazai jó példa:

1. legyen 100 jó példa, sikeres adaptáció
2. szakértői pool
3. edukációs platform - esetek, keretrendszerek, network
4. jelentkező vállalkozók - kampány
5. támogató nagyvállalatok - közös felelősség



Csatlakozz a mozgalomhoz!



Köszönöm a figyelmet!

Káli György
+36 70 218 6633
hello@servicedesignconf.com

[linkedin](#)

