



ASSOCIATION OF BUSINESS SERVICE LEADERS  
IN THE CZECH REPUBLIC

Jugoslávská 29  
120 00 Praha 2

### **ABS L: Roboti práci neberou, ale mění.**

**Jak vyplynulo z nedávného průzkumu ABS L, zavádění robotické automatizace do firem ovlivňuje lidské zdroje jinak, než napovídaly předpovědi expertů. Pracovní místa nezanikají, ale mění se jejich charakter. Hlavním přínosem zavedení robotické automatizace je přitom dle firem z oboru podnikových služeb snížení rutinních úkolů a zvýšení kvality jednotlivých robotizovaných procesů – zatímco lidská práce vykazuje v průměru 78 % přesnost, v případě robotického software dosahuje přesnost i více než 95 %. Robot je také až 20krát rychlejší než člověk.**

Z průzkumu ABS L dále vyplynulo, že pokročilou automatizaci procesů nasazuje stále více společností. Zatímco v roce loňském ji využívalo 17 % firem ze segmentu podnikových služeb, dnes je jich již polovina. Další zajímavé údaje nabízí i výsledky šetření společnosti Deloitte, která je strategickým partnerem ABS L. Dle něj hodlá v letošním roce do projektů robotické automatizace investovat 58 % center podnikových služeb. Robotizace, dříve využívaná jen pro rutinní úkoly typu tvorby reportů či pro mechanické přepisování dat z jednoho systému do druhého, se dle obou průzkumů rozšiřuje i na další činnosti, jako je například tvorba smluv anebo procesy spojené s nástupem nového zaměstnance v oblasti personalistiky. Kromě podnikových služeb se robotizace masivně prosazuje i v jiných segmentech, např. v bankovníctví, pojišťovnictví, telekomunikacích, utilitách, ale postupně i v automobilovém průmyslu nebo veřejném sektoru. Lidé se však o svou práci bát nemusí – dokazuje to i 16% růst počtu zaměstnanců působících v segmentu podnikových služeb.

### **RPA – softwaroví roboti přicházejí**

Robotická automatizace procesů (RPA – Robotic Process Automation) obnáší především konfiguraci softwaru tak, aby dokázal pracovat s aktuálními daty i aplikacemi, reagoval na události, dokázal bez zásahu člověka zpracovávat transakce a komunikovat s dalšími systémy. Softwarové prostředky dnes umožňují automatizovat nejen jednotlivé procesy, ale i komunikaci mezi nimi. Do kategorie takto automatizovaných činností patří např. reporting, analytika, vyplňování formulářů, práce s databázemi i opakované činnosti, které lze provádět pomocí maker a softwarových agentů.

*„Pro robotickou automatizaci jsou vhodné zejména procesy, kde je možné se rozhodovat na základě jasných kritérií a proces má rozumnou složitost. Vesměs jde o typ práce, kdy člověk realizuje nějakou rutinní činnost a nemusí příliš přemýšlet,“* říká Milan Kulhánek ze společnosti Deloitte. Podnikové procesy lze rozlišovat také podle toho, jakou přinášejí přidanou hodnotu. Tam, kde se tvoří nejvyšší přidaná hodnota, bývá úloha přemýšlivého a kvalifikovaného člověka dosud nezastupitelná a robotizaci lze využít pouze v omezené míře.





V kombinaci s kognitivními technologiemi (strojové učení, umělá inteligence, zpracování přirozeného jazyka) může být automatizace velmi pokročilá. Jak vysvětluje Milan Kulhánek ze společnosti Deloitte, která se této oblasti intenzivně věnuje, příkladem z praxe může být e-mail s dotazem na fakturu, který přijde do systému. Robot e-mail přijme, pochopí základní sdělení, připojí se do účetního systému, zjistí příslušnou informaci a pošle ji zpět klientovi.

### **Náklady a přínosy**

K výhodám RPA patří rychlá návratnost investic. Z průzkumu společnosti Deloitte vyplývá, že v průměru jde o 6–12 měsíců, ale v některých případech i pouhé 3 měsíce. Samotnou implementaci RPA lze často provést rychle, pilotní provoz trvá průměrně 6–12 týdnů a plnou automatizaci produkčního procesu lze zvládnout za 3–4 měsíce.

Zavedení robotizace nevyžaduje ani velké vstupní investice; po ujasnění podnikových procesů je téměř jediným výdajem samotný software a implementace. Příslušný software lze provozovat i na běžném PC, i když takové řešení se příliš nedoporučuje vzhledem k bezpečnosti a stabilitě; vhodnější je nasazení na serveru a ve virtualizovaném prostředí. Pro některé z firem mohou náklady na robotizaci představovat i tak příliš vysokou vstupní investici. V takovém případě mají zákazníci možnost využívat model robotizace jako služby (RPA-as-a-service), kdy si klient roboty pronajímá. Dle údajů společnosti Deloitte je tato forma široce využívána.

### **Roboti a lidé**

*„Lidská činnost se díky tomuto fenoménu posouvá od rutinních operací k sofistikovanějším úkolům. Vzniká nová generace odborníků, kteří díky své znalosti procesů a IT mohou naprogramovat pro roboty ty správné algoritmy a pak již jen sledovat jejich výkonnost a řešit nestandardní situace. Proměňuje se proto profil nejčastěji hledaných zaměstnanců,“* uvádí v této souvislosti ředitel asociace ABSL Jonathan Appleton. Dodává přitom, že v segmentu podnikových služeb není na pořadu dne zánik některých profesí v důsledku zavádění automatizace či umělé inteligence. *„Firmy jednoduše lidi převedou na jiné činnosti a kompetence, což jim umožní zkvalitnit služby a růst podnikání.“* Tohle tvrzení je přitom potvrzeno i celou řadou studií - například z nedávného globálního průzkumu společnosti Infosys vyplývá, že 80 % podniků, které chtějí moderními technologiemi nahrazovat současné pracovní pozice, hodlá dotčené zaměstnance přesunout na jinou práci nebo requalifikovat. *„Tento údaj reflektuje celý trh napříč všemi segmenty. Pokud bychom se bavili pouze o sektoru podnikových služeb, procento bude ještě vyšší,“* okomentoval Jan Skoták, člen představenstva ABSL.

Klíčové pro úspěšnou implementaci RPA je ovšem pochopení, co se od inovace očekává a jak bude včleněna do dalších firemních procesů. Pokročilá automatizace není pouze projektem v rámci oddělení IT, ale zasahuje i do oddělení lidských zdrojů (HR), vztahuje se k legislativně a regulačním předpisům (compliance, zabezpečení...). Softwarový robot přitom působí v týmu lidí, takže např. manažer po příslušné implementaci řídí stejně tak zaměstnance jako roboty, včetně všech souvisejících interakcí.

### O ABSL



ABS L (Association of Business Service Leaders in the Czech Republic) je organizace sdružující společnosti působící v segmentu sdílených podnikových služeb. Jde o segment, který v České republice aktuálně zaměstnává 75 000 lidí a generuje 3 % českého HDP. ABS L vznikla v roce 2013 s cílem podporovat společnosti z oblasti podnikových služeb, sdílet best practises a pomáhat s rozvojem aktivit svých členů i jiných subjektů působících v tomto segmentu. Zároveň ABS L poskytuje podporu zahraničním investorům, kteří chtějí v ČR zřídit svá centra podnikových služeb. Více informací naleznete na [www.absl.cz](http://www.absl.cz).

Kontakty pro média

Marta Lipovská

PR Consultant

E-mail: [marta.lipovska@prcom.cz](mailto:marta.lipovska@prcom.cz)

GSM: +420 606 716 555