

Softwaroví roboti již nestačí, doplní je digitální asistenti

Průmysl 4.0, robotizace, digitální asistenti, strojové učení a umělá inteligence: tyto trendy jsou zmiňovány neustále. Mnohdy není ale jasné, co je realita, co blízká budoucnost, a co spíše vize, které se ani nemusí naplnit. Automatizace vystavování faktur, robotický překladáč nebo samořídzené auto nejsou rozhodně totéž.

Text/ Tomáš Jirásko

RPA

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.

Jak nové technologie rozdělí a jaký mají dopad, jak mění trh práce? Nejstarší a nejrozšířenější je robotická automatizace, tedy realizace rutinních, standardizovaných procesů, kam spadá např. reporting, základní analytika, vyplňování formulářů a práce s databázemi. V tomto případě příslušný software ani nemusí spadat do kategorie umělé inteligence.

Tento trend je patrný zejména tam, kde se podnikové procesy soustřeďují, např. v centrech sdílených (podnikových) služeb. Podle asociace ABSL, která sdružuje poskytovatele podnikových služeb na českém trhu, dnes tyto technologie dokážou poskytovat výkon srovnatelný s výkonem 1500 lidí, což v průměru představuje osm zaměstnanců v jednom centru. Pracovních míst v oboru přitom neubývá, ale mění se jejich povaha. Obvykle se situace popisuje tak, že nahrazovány jsou transakční činnosti a lidé se mají soustředit na práci, která přináší přidanou hodnotu.

Softwaroví roboti v hlavní roli

Robotická automatizace se ovšem postupně rozšiřuje i na další činnosti, jako je například tvorba smluv nebo procesy v oblasti personalistiky. Například ve společnosti SAP Services se takto vypořádali s rostoucí administrativou při náborech zaměstnanců, zejména při vytváření pracovních nabídek. Při této činnosti bylo třeba zohledňovat různé druhy zaměstnaneckých poměrů, lokální legislativu v různých zemích a řadu dalších faktorů. Samotná nabídka pak kromě pracovní smlouvy obsahuje i různé přílohy, formuláře osobních údajů a daňové dokumenty, může jít až o 20 dokumentů včetně jazykových mutací. Softwarové roboty se podařilo naučit všechny lokální pracovní postupy a práci se vzory pracovních nabídek, příloh či daňových formulářů. Jiný příklad pokročilejší automatizace může představovat komunikace o stavu úhrad faktur. Robot v takovém případě přijme e-mail s dotazem na fakturu, po-



chopí základní sdělení, připojí se do účetního systému, zjistí příslušnou informaci a odešle ji zpět klientovi.

Digitální asistenti komunikace

Další fáze automatizace se bude podle zástupců asociace ABSL týkat komunikace. Klasická centra podpory nahradí digitální asistenti rozumějící lidské řeči a komunikující v reálném čase v přirozeném jazyce. Automatické překladáče nastoupí tam, kde je požadována základní práce s cizím jazykem, především v oblasti zpřístupňování informací. Určité pracovní pozice s tím opět zaniknou, ale vytvoří se nové, vyžadující odlišnou kvalifikaci: půjde často o speciální dovednosti v rámci IT, např. návrh či testování a trénink robotů. Vzniknou však i další profese, například v oblasti zákaznické zkušenosti.

Znalost řady nových technologií se tedy stane součástí počítačové gramotnosti, současně však i v rámci IT budou automatizovány a centralizovány další činnosti (rutinní správa sítí, zařízení, databází...) a spolu s tím oslabí i poptávka po těchto pracovních specializacích. ■