

# Roboti nás nenahradí, ale budou pomáhat

Robotická automatizace podnikových procesů, jako je například zpracování faktur či příprava nabídek, podle předpokladů sníží zahlcení pracovníků opakujícími se manuálními úkoly. Ti ale nedostanou výpověď kvůli tomu, že jejich práci zastanou „stroje“. Naopak se budou moci věnovat kvalifikovanějším úkolům, při nichž lépe využijí své schopnosti. V SAP Services už mají podle tamní ředitelky **IVETY CHVÁLOVÉ** s roboty zkušenosti a jsou jednoznačně pozitivní.

## Jak vypadá takový kancelářský robot a co umí?

Roboti využívaní pro automatizaci podnikových procesů vypadají úplně jinak než robotická zařízení využívaná například v automobilovém průmyslu. Jde de facto o software, který je naprogramován tak, aby zvládal za lidi vykonávat opakující se rutinní úkoly, jako je například přepisování záznamů z databáze, vyplňování formulářů, tvorba reportů a analýz, účtování faktur a podobně. Odborně se tato technologie označuje zkratkou RPA (Robotic Process Automation), robotická automatizace procesů. Robotickému softwaru stačí nadefinovat zadání, dát mu k dispozici vstupní dokumenty či data a on vám připraví například pracovní smlouvu. Je spolehlivý, udělá to rychle, pracuje prakticky nepřetržitě, a navíc bez chyb, které by tam mohli vnést lidé.

## Na co konkrétně využíváte softwarové roboty vy?

Díky robotické automatizaci jsme se například vypořádali s rostoucí administrativou při nábore zaměstnanců, zejména při vytváření pracovních nabídek. Při této činnosti je třeba zohledňovat různé druhy zaměstnaneckých poměrů, samostatné právní subjekty, velikost pracovního úvazku, 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, zpravidla jde o 5 až 10, v extrémním případě dokonce až o 20 dokumentů včetně jazykových mutací. Naším cílem bylo zautomatizovat vytváření pracovních nabídek, naučit softwarové roboty používat všechny lokální pracovní postupy, vzory pracovních nabídek, příloh či daňových formulářů. A myslím, že se nám to povedlo, roboti dnes vytvoří měsíčně přes 1500 pracovních nabídek pro kandidáty z 21 zemí světa a ušetří tak desítky až stovky hodin lidské práce.

## Kde tedy zůstává role lidí? Nemusí se bát o práci?

Nejrůznější prognózy sice naznačují, že kvůli robotické automatizaci může zmizet až polovina kancelářských pracovních pozic, jsem však přesvědčena o tom, že to

nebude tak dramatické. Alespoň to ukazuje praxe v naší společnosti. Lidem se sice uleví od jednoduché rutinní práce, svůj čas však využijí na jiné úkoly, například na řešení nestandardních situací, vyhodnocování dat, osobní komunikaci s kandidátem a jinými odděleními nebo další projekty. Nezávisle na tom, kolik pracovních pozic může být v blízké budoucnosti zautomatizováno, lidské zdroje budou i nadále patřit mezi to nejvzácnější a firmy jim budou věnovat značnou pozornost – ať už z pohledu pracovních podmínek, nebo vzdělávání a rozvoje jejich schopností. **Změní se s postupující automatizací nároky na zaměstnance a jejich vzdělání či schopnosti?**

Řekla bych, že postupně ano. Zaměstnanci, jejichž dílčí úkoly převezme robot, nebudou zahlceni opakující se rutinou. Větší změny pak budou patrné například u pracovníků, kteří se věnují

programování, implementaci a ladění robotického softwaru. Ti budou muset mít kromě příslušné odbornosti (například HR, finance či marketing) blízko také k informačním technologiím a disponovat analytickým myšlením. Dle odhadů Asociace vedoucích byznysových služeb (ABSL) ovšem vlivem automatizace a dalších nových technologií a trendů v relativně blízké budoucnosti vznikne celá řada nových pracovních rolí. Dá se očekávat, že tyto nové role, ovlivněné či přímo založené na nových technologiích, pak budou vyžadovat nové schopnosti a dovednosti, například schopnost řešit komplexní problémy, neboť ty jednoduché za ně prostě vyřeší stroje. S tím úzce souvisí i umění kreativního a kritického myšlení, tedy dovednost jedince přetvářet inovativní nápady v realitu, a ne jen pasívně přijímat podněty z okolí.

**ZUZANA HRUBIŠKOVÁ**