

Hledá se trenér robota a specialista na wow efekt

Roboti už nehrají hlavní roli jen ve sci-fi filmu, ale stále častěji i v běžném pracovním životě. Například v českých centrech podnikových služeb dokáže robotický software poskytovat výkon srovnatelný s výkonem 1500 lidí, což znamená, že v průměru osm zaměstnanců v každém centru se může díky automatizaci věnovat kvalifikovanější práci. Technologie robotické automatizace, strojevého učení a umělé inteligence také dávají vzniknout zcela novým profesím. Už dnes firmy hledají například pracovníky na pozice, jejichž popisem práce je návrh komunikačního stromu chatbotů, trénink robotického softwaru či propojování technologií a lidí.

ROBOTICKÉ TECHNOLOGIE se neustále zlepšují, především díky pokrokům v oblasti umělé inteligence, a roboti tak vstupují i do řešení náročných úkolů, včetně rozhodování. Dle asociace ABSL (Association of Business Service Leaders), která v ČR sdružuje

poskytovatele podnikových služeb, se do roku 2025 očekává nasazení technologií robotické automatizace pro veškeré standardní transakční procesy. Nástroje pro pokročilou automatizaci budou na trhu běžné a cenově dostupné podnikům všech velikostí. Pracovní pozice přinášející malou přidanou hodnotu prakticky zaniknou a související procesy budou plně automatizovány.

PROFESE ZÍTRKA UŽ DNES

Objevují se však nové pozice spojené s vývojem, řízením a údržbou těchto „botů“. Například v zákaznických službách, kde již během pár let převzou většinu rutinní komunikace automatizovaní hlasoví asistenti neboli chatboty, jsou již dnes potřeba designéři, testéři a trenéři těchto systémů stejně jako datoví specialisté, jejichž úkolem je udržovat data pro aplikace umělé inteligence, a naopak zkoumat možné využití dat, jež tyto systémy generují. Objevují se však i pozice, které s technologiemi moc společného nemají, naopak, jejich cílem

je vzbuzovat emoce. „Příkladem takové pozice může být specialista na wow efekt, který najde uplatnění rovněž v zákaznických službách, ale například i v obchodě,“ říká Jonathan Appleton, ředitel ABSL.

CROWDSOURCING, FREELANCEŘI, HOME OFFICE

Trh práce ovšem nemění jen samotné technologie, ale také to, jak umožňují novými způsoby spolupracovat lidem. Stále více procesů tak lze řešit například pomocí crowdsourcingu, na vstupu je také home office a firmy reportují i zvyšující se podíl tzv. freelancerů, tedy pracovníků, kteří nejsou ve firmě zaměstnáni, ale spolupracují s ní na základě kontraktu. K novým rolím tedy bude patřit například i manažer spolupráce a specialista sdílení technologií. Úkolem prvního z nich bude propojování lidí a sdílení firemní kultury v rámci organizací spolupracujících na vzdáleně pracující zaměstnance, dodavatele a další externí spolupracovníky. Specia-

lista sdílení technologií pak bude mít za úkol zajišťovat získávání know-how a technické podpory pro oddělení napříč společnostmi a bude zodpovědný za kompatibilitu všech používaných technologií.

TECHNOLOGIE A OCHOTA SE UČIT

Změna charakteru pracovních pozic, jež v tuto chvíli probíhá, znamená, že se změní i nároky na zaměstnance. „Jednou dosažené vzdělání již s největší pravděpodobností nebude stačit na celý život. Ochota učit se a rozvíjet bude tedy patřit ke klíčovým předpokladům získání zajímavé práce stejně jako znalost technologií a v rostoucí míře i psychologie,“ říká Jonathan Appleton s tím, že tuto skutečnost si už uvědomuje většina Čechů. Podle nedávného průzkumu Workmonitor společnosti Randstad uvedlo celých 80 % respondentů z řad českých zaměstnanců, že musí pokračovat v učení, aby si udrželi nebo zvýšili svou zaměstnatelnost.