

# Připravte se na profese budoucnosti, umělá inteligence mění trh práce

**Zavádění robotické automatizace, technologií strojového učení a umělé inteligence, stejně jako preference mladých lidí, vyžadujících pokud možno co největší flexibilitu, dávají v oboru sdílených podnikových služeb vzniknout zcela novým profesím.**

MARTA LIPOVSKÁ

Již dnes česká centra hledají pracovníky například na pozice, jejichž popisem práce je návrh komunikačního stromu chatbotů, trénink robotického softwaru či propojování technologií a lidí. Dle odhadů asociace ABSL, která zastupuje firmy z oboru podnikových služeb, dokonce vlivem nových technologií a trendů více pracovních rolí vznikne, než zanikne.

„Již nyní firmy z našeho oboru v souvislosti se zaváděním robotické automatizace potřebují odborníky nového typu,“ říká Jonathan Appleton, ředitel Association of Business Service Leaders in the Czech Republic (ABSL). „Například v zákaznických službách, kde již během pár let převzou většinu rutinní komunikace automatizovaní hlasoví asistenti, neboli chatboty, jsou 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, které tyto systémy generují.“

## NOVÉ JSOU I FORMY PRÁCE

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 vzestupu je také home office a firmy reportují i zvyšující se podíl tzv. freelancerů, tedy pracovníků, kteří nejsou ve firmě zaměstnaní, ale spolupracují s ní na základě kontraktu. Podle nejnovějšího průzkumu ABSL činí freelanceři již desetinu všech pracovníků segmentu podnikových služeb, přičemž meziročně jde o trojnásobný růst. „Mladé generace, zejména generace X, ale do značné míry i Y, mají tuto formu pracovního vztahu v oblíbě. Umožňuje jim to svobodu, fungovat například jako tzv. digitální nomádi,“ vysvětluje Jonathan Appleton.

K novým rolím, které se uplatní nejen v segmentu podnikových služeb, pak bude podle ABSL patřit například i manažer



**NOVÉ TECHNOLOGIE** budou vyžadovat nové znalosti a dovednosti. Foto: Shutterstock.com

spolupráce a specialista sdílení technologií. Úkolem prvního z nich bude propojování lidí a sdílení firemní kultury v rámci organizací, které spoléhají na vzdáleně pracující zaměstnance, dodavatele a další externí spolupracovníky. Specialista sdílení technologií pak bude mít za úkol zajišťovat získávání know-how a technické podpory pro oddělení napříč společností a bude zodpovědný za kompatibilitu všech používaných technologií.

Asociace ABSL očekává, že postupně nahrazování rutinní práce automatizovanými systémy (od jednoduchých softwarových robotů po skutečné systémy umělé inteligence) učiní obor podnikových služeb přitažlivější pro kvalifikované i kreativní zaměstnance, kteří mají chuť se stále rozvíjet. „Změna charakteru pracovních pozic, která v tuto chvíli probíhá, znamená, že jednou dosažené vzdělání již nestačí na celý život,“ komentuje Jonathan Appleton, ředitel asociace ABSL. „Ochota se učit bude tedy patřit ke klíčovým předpokladům získání zajímavé práce,“ dodává.

## NEZBYTNOST CELOŽIVOTNÍHO VZDĚLÁVÁNÍ

Proměněm trhu práce a nutnosti celoživotního učení se věnuje i nedávná studie společnosti Deloitte Navigating the future of work (Navigace budoucnosti práce), ve které Deloitte přirovnává moderní kariéru k surfování: člověk zachytí vlnu a pluje po ní, ale tato vlna má jen určitou životnost

a bude třeba chytit zase nějakou další; i během pohybu na vlně je pak třeba se připravovat na další vlny (tj. odhadnout, jakým směrem se dále vzdělávat). Jedinou konstantou těchto vln je neustálý rozvoj technologií.

„Nutnost průběžného vzdělávání si našťástí neuvědomují jen analytici a firmy, ale i samotní zaměstnanci. V rámci nedávného průzkumu Workmonitor společnosti Randstad uvedlo celých 86 procent respondentů z celého světa, že musí pokračovat v učení, aby si udrželi nebo zvýšili svou zaměstnatelnost. Mezi českými zaměstnanci si to myslí 80 procent dotazovaných,“ uvádí Jonathan Appleton.

## ABSL

ABSL (Association of Business Service Leaders in the Czech Republic) je organizace sdružující společnosti působící v segmentu sdílených podnikových služeb. Jde o segment, který představuje silný zdroj zaměstnanosti v České republice.

ABSL vznikla v roce 2013 s cílem podporovat společnosti z oblastí podnikových služeb, sdílet best practices a pomáhat s rozvojem aktivit svých členů i jiných subjektů působících v tomto segmentu.

Zároveň ABSL poskytuje podporu zahraničním investorům, kteří chtějí v ČR zřídit svá centra podnikových služeb. Více na [www.absl.cz](http://www.absl.cz).