

Kolega robot

Roboti a umělá inteligence už nevystupují jen ve sci-fi filmech, jsou tady. A to nejen ve výrobě, ale prakticky ve všech oborech. Jak se díky novým technologiím mění lidská práce? A jaký dopad budou mít na kancelářské profese? Odpovídá **OTA KULHÁNEK, prezident asociace ABSL, která v ČR zastupuje firmy z oboru podnikových služeb, kde dnes již není výjimkou, že v jednom týmu působí lidé s roboty.**

Co konkrétně může robot zastat v kanceláři?

V našem segmentu se lze v současné době nejčastěji setkat s termínem robotická automatizace procesů (RPA – Robotic Process Automation); RPA obnáší něco jiného než robot třeba ve výrobě. Jde o softwarové aplikace nebo i pouze konfigurace již existujícího



Ota Kulhánek, prezident ABSL

softwaru tak, aby tyto aplikace mohly komunikovat mezi sebou bez nutnosti lidských zásahů. Nejsnáze lze tímto způsobem automatizovat procesy, které lidé provádějí rutinně a neustále se opakují – reporting, základní analýtika, vyplňování formulářů, práce s databázemi...

Znamená to tedy, že robot může nahradit lidi?

V určitých činnostech či procesech ano, zvlášť poté, kdy

se s rozvojem technologie bude více a více využívat prvků umělé inteligence, díky níž se budou systémy schopny samy učit a dělat rozhodnutí. To ovšem neznamená, že lidé nebudou mít co dělat. Může sice dojít k omezení některých profesí, na druhou stranu ale vzniknou profese nové. Otázkou pak již jen zůstává, jak rychle budou firmy nové technologie zavádět. V odhadech tohoto vývoje se řada analytiků rozchází.

Jak moc je využívání robotické automatizace rozšířené?

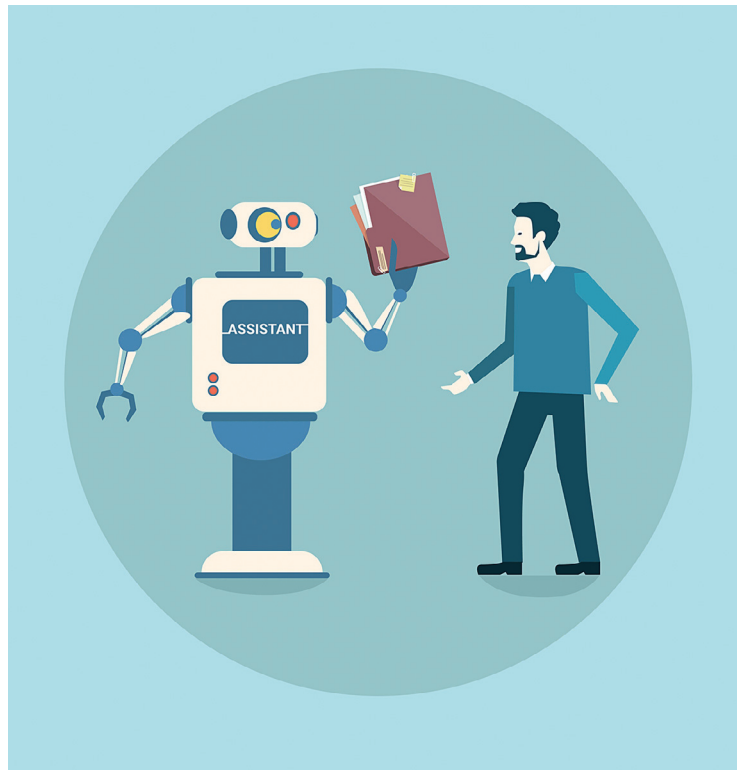
Dle našich průzkumů v tuto chvíli již určitou formu automatizace využívá zhruba polovina firem z našeho segmentu. V nejbližší době pak do těchto technologií plánuje investovat 58 % center podnikových služeb.

Jak souvisí robotická automatizace s trendem strojového učení a umělé inteligence?

Velmi, jak jsem naznačil již v předchozí odpovědi. Umělá inteligence je vlastně dalším vývojovým stupněm automatizace. S jejím využitím lze dosah automatizace podstatně zvyšovat – může se pak jednat o zpracování e-mailů, vyřizování reklamací, kontakt se zákazníky, jednoduchou technickou podporu nebo základní činnosti v oblasti právních služeb a řízení lidských zdrojů. Pokud nějaká automatizovaná činnost obnáší například porozumění přirozenému jazyku, jde už o aplikaci umělé inteligence. Zavádění skutečné umělé inteligence ale oproti samotné RPA potrvá déle a pro firmy půjde samozřejmě o náročnější a nákladnější proces.

V souvislosti s kontaktem se zákazníky se hodně hovoří o chatbotech – jak se etablojí ve vašem segmentu?

Chatboty k našemu oboru rozhodně patří, zejména pak, pokud se bavíme o zákaznických službách. Představují jednu z technologií, která se dříve než v podnikovém prostředí rozvinula v oblasti služeb koncovým zákazníkům.



Nejnámějším systémem tohoto typu je Apple Siri nebo Microsoft Cortana. Do oblasti služeb zákazníkům tyto systémy pronikají s určitým zpožděním, přesto dle našich odhadů zvládnou do pěti až deseti let v centrech zákaznické podpory až 90 % provozu. První pozitivní výsledky nasazení chatbotů v segmentu podnikových služeb totiž naznačují, že do budoucna půjde zcela jistě o disruptivní technologii, která obor výrazně změní. Odhadujeme, že převezmou především tu část komunikace se zákazníky, jež je méně citlivá a kde člověk nepřinášel žádnou zvláštní přidanou hodnotu, pouze vyřizoval stále tytéž dotazy a poskytoval víceméně standardizované odpovědi.

Již dnes dokáží chatboty poskytovat základní informace anebo vyhledávat v nabídkách, vyřizovat rezervace a objednávky či řešit problémy v případě zapomnutí hesla a je jen otázkou blízké budoucnosti, kdy budou díky technologiím typu natural language processing schopny komunikovat v mluvené formě tak, že člověk ani nepozná, že na druhé straně sedí u telefonu robot.

Nemůže se stát, že si robot anebo chatbot neví rady?

To samozřejmě ano, ale od toho jsou s ním v týmu lidé, kteří kontrolují jeho provoz a v případě nestandardních situací přebírají řešení daného procesu. V týmu také musí být specialisté, kteří robota či chatbota naprogramují. Vývoj i údržba stejně jako další rozvoj takového systému vlastně vyžadují nový typ expertů, kteří dobře rozumějí technologiím a zároveň celému firemnímu procesu. Vráťím se ale ještě jednou k situaci, kdy si robot neví rady anebo udělá chybu – nestává se to zas tak často. Oproti lidské práci, jež vykazuje v průměru 78 % přesnost, dosahuje robotický software přesnosti i více než 95 %. Robot je také až dvacetkrát rychlejší než člověk.

ZUZANA HRUBÍŠKOVÁ

