

Automatizace procesů v kanceláři předběhne umělou inteligenci

Trend označovaný jako Průmysl 4.0 nebo čtvrtá průmyslová revoluce nepřináší změny pracovního trhu jen v oblasti výroby, ale prakticky ve všech oborech. Jaký dopad budou mít nové technologie na kancelářskou práci a speciálně v segmentu sdílených podnikových služeb, kde má Česká republika v současnosti silnou pozici? Na otázky redakce odpovídá Ota Kulhánek, prezident asociace ABSL, která v ČR firmy z tohoto sektoru sdružuje.

Text / David Zajíc

Co si představit pod robotizací v kontextu kancelářských činností?

V této souvislosti se lze nejčastěji setkat s termínem robotická automatizace procesů (RPA – Robotic Process Automation); RPA obnáší něco jiného než třeba roboty ve výrobě. Jde o softwarové aplikace nebo i pouze konfigurace již existujícího 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 analytika, vyplňování formulářů, práce s databázemi apod.

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

Pouze částečně. Automatizace běžných procesů lze řešit pomocí jednoduchých softwarových agentů a maker, které by bylo opravdu nadnesené označovat za umělou inteligenci. Ve většině případů totiž v tuto chvíli automatizujeme procesy, u nichž prakticky nemusí přemýšlet ani lidé.

Nicméně s využitím umělé inteligence 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 např. 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.

Jaké činnosti, respektive pracovní pozice, může robotická automatizace nahradit?

Na to jsem částečně odpověděl již výše. Spíše se tímto způsobem budou nahrazovat jednotlivé činnosti než přímo pracovní pozice. Zjednodušeně by se dalo říct, že půjde o procesy, které nevytvářejí



Ota Kulhánek, prezident asociace ABSL

jí přidanou hodnotu, ta zůstává na lidech. Proto v blízké budoucnosti rozhodně neočekáváme, že by v našem oboru software dokázal člověka plně zastoupit.

Jaký dopad má RPA na trh podnikových služeb?

Podle našeho názoru spíše pozitivní. Odbouráním rutinní práce budou pozice, které nabízíme, zajímavější pro více lidí. Jinak se z pohledu toho, kdo se zde může uplatnit, nic zásadního nemění. Dále zůstávají požadavky na jazykové vybavení a podle konkrétní pozice na odborné znalosti (mnohdy i hluboké, včetně pokročilých znalostí různých oblastí IT) či komunikační dovednosti a ochotu se dále učit.

Jak náročná je implementace RPA a s jakou návratností investic lze počítat?

Začnu od toho, co vlastně softwarový robot a jeho nasazení obnáší. Může jít o komplexnější software, ale častěji o celkem jednoduché agenty nebo makra. Takové programy lze samozřejmě nasadit celkem rychle a provozovat i na běžném PC. Na druhé straně ale robotická automatizace pokrývá často kritické firemní činnosti, z důvodu spolehlivosti se proto vyplatí celé řešení nasadit na serveru, případně využít další technologie (virtuálice, cloud...). Softwarové roboty si lze také pronajmát, čímž vstupní investice zcela odpadne.

Pozornost je ovšem třeba věnovat návrhu, tj. analýze současného stavu, přesné definici požadované funkčnosti a začlenění robotických agentů do dalších podnikových procesů. Samotná implementace do produkčního prostředí ani pilotní provoz pak už nebývají příliš časově náročné. Studie společnosti Deloitte vedla k závěru, že RPA se nasazují v průměru 2–4 měsíce. Podle téhož průzkumu je velmi rychlá také návratnost investic, a to 6–12 měsíců, ale může být ještě nižší.