



## Průzkum trhu podnikových služeb

- > Z nejnovějšího průzkumu realizovaného asociací ABSL vyplynulo, že segment podnikových služeb v české republice vykázal v uplynulém roce 19 % růst. 240 center zaměstnává celkem 89 000 lidí, z nichž 35 % tvoří cizinci.
- > Nejrychleji rostou centra zabývající se službami v oblasti informačních technologií, R&D a logistiky.
- > Již 61 % center poskytuje IT služby a z ČR se stává významné centrum technologického vývoje. Více než tři čtvrtiny center také rozšiřuje portfolio poskytovaných služeb a proto roste co do počtu zaměstnanců.
- > Hlavní hybnou silou růstu celého segmentu podnikových služeb jsou technologie, zejména robotická automatizace. X red

# Čeští odborníci přitahují do ČR kvalifikovanou práci z celého světa

Česká centra podnikových služeb rostou a rozšiřují škálu poskytovaných služeb. Dle nejnovějšího průzkumu českého trhu podnikových služeb, který zrealizovala oborová organizace ABSL, vykázal celý obor za uplynulý rok 19% růst a dosáhl na 89 tisíc zaměstnanců.

Letošní průzkum ukázal dva významné trendy. Tím prvním je rozšiřování poskytovaných služeb jednotlivých center, tím druhým jejich častější IT specializace," uvedl Jonathan Appleton, ředitel asociace ABSL, která v ČR sdružuje firmy z oboru podnikových služeb.

„Z jednooborových center se stávají centra multifunkční, počet podporovaných procesů za rok 2017 stoupl o celých 33 %. Výsledkem je, že dnes centra průměrně podporují čtyři procesy, neposkytují tedy služby například jen v oblasti financí, ale i v oboru personální, marketingu, logistiky, IT a podobně," dodal. Investoři zde dle něj naši kvalitu, a proto své investice dále posilují.

## NOVÉ PROCESY, NOVÉ SLUŽBY, NOVÉ JAZYKY

Rozšiřování záběru center má za následek jejich růst. Průměrně v jednom centru pracuje 385 zaměstnanců, což je o 50 více než v loňském roce. Na 33 se také zvýšil počet jazyků, kterými se v centrech hovoří. S dalším rozšiřováním podporovaných procesů a služeb počítá v následujících letech 81 % českých center podnikových služeb. „Velkou roli v tomto ohledu hrají technologie, zejména robotická automatizace, která umožňuje eliminovat rutinní práci a věnovat pozornost výzkumu a vývoji, komunikaci se záka-

zníky či designování nových služeb," říká Jonathan Appleton s tím, že dnes dokážou tyto technologie poskytovat výkon srovnatelný s výkonem 1500 lidí, což znamená, že v průměru osm zaměstnanců v každém centru se může díky automatizaci věnovat kvalifikovanější práci.

## ROK 2018 – RŮST ZPOMALÍ NA 11 %, ROZMACH SE ZRYCHLÍ

Technologie výrazně ovlivní segment podnikových služeb i v následujícím období. Na jedné straně sice způsobí zpomalení dynamického růstu, který obor vykazoval v posledních letech, dají však vzniknout novým profesím a umožní centralizovaně řešit nové procesy a služby. Již dnes se například díky robotice objevují nové typy služeb, jako je například automation management anebo analýza a interpretace dat. Dle Víze 2025, kterou připravili přední odborníci z českých center podnikových služeb ve spolupráci s ABSL a jejími partnery Deloitte a Randstad, se celý obor bude stále více orientovat na výzkum a vývoj a IT služby. „Z České republiky se tím stane vyhledávané centrum světového technologického vývoje," říká Jonathan Appleton.

## PRACOVNÍ POZICE BUDOUCNOSTI

Nejrůznější studie předpovídají, že během tří let by mělo být 50–60 % pra-

covních pozic v segmentu podnikových služeb nahrazeno technologiemi. Část „uvolněné" pracovní síly se pak může uplatnit v rámci rozvoje nových specializací orientovaných na řízení a ladění robotů a obecně na přizpůsobování využití technologií na míru společnosti.

„Již dnes centra zaměstnávají například designéry komunikačního stromu chatbotů anebo trenéry robotického software, dle naší Víze 2025 však půjde o daleko více pracovních pozic. V zákaznických centrech najdou uplatnění například specialisté na WOW momenty a prakticky ve všech centrech pak Big Data analytici kombinující znalost technologií a psychologie," vysvětluje Appleton s tím, že vznik nových pozic povede k novým požadavkům na dovednosti zaměstnanců.

## JAK MŮŽE ČR ZŮSTAT KONKURENCESCHOPNÁ?

Aby se tato vize stala realitou, bude zapotřebí užší spolupráce center se vzdělávacími institucemi i vládou. Zejména je potřeba úžeji zaměřit vzdělávací systém na informatiku, technologie a inovace. Tyto priority by se přitom dle ABSL měly týkat už základních škol. Nutná je rovněž užší spolupráce akademického světa s podnikovým sektorem a vládní podpora technologického rozvoje, ať už jde o daňovou politiku nebo zakládání inkubátorů či start-upů. × lip