

ČESKO MÁ DOMINANTNÍ POZICI NA TRHU PODNIKOVÝCH SLUŽEB

Naše technologie již dnes umožňují eliminovat rutinní administrativní práci, říká Jonathan Appleton, výkonný ředitel asociace ABSL, která sdružuje společnosti z oblasti sdílených podnikových služeb.



Pro které firmy je model vytváření center sdílených služeb vhodný a jaké procesy nejčastěji centralizují?

V posledních dvou, třech letech jsme svědky toho, že centralizaci při zpracování dílčích podnikových procesů nevyužívají už jen nadnárodní společnosti, ale stále častěji i české firmy s více pobočkami. Důvody jsou zcela zřejmé – úspory nákladů až na úrovni 30 %, vyšší transparentnost i profesionalita. Díky moderním technologiím lze tímto způsobem a na dálku řešit stále více procesů, kromě tradičních finančních služeb se dnes rozvíjejí i kvalifikované služby personální, marketingové, logistické či IT, dokonce i služby z oblasti vývoje a výzkumu.

Dá se říci, jaké technologie se zde nejčastěji využívají?

Hlavní roli dnes hraje robotická automatizace procesů, výrazný vliv na podobu našeho segmentu však budou mít i technologie, jako jsou umělá inteligence, internet věcí, big data nebo blockchain. Konkrétně robotická automatizace umožňuje eliminovat rutinní práci a věnovat pozornost výzkumu a vývoji, komunikaci se zákazníky či designování nových služeb. Již dnes dokážou u nás tyto technologie poskytovat výkon, který odpovídá činnosti 1 500 pracovníků. To vlastně znamená, že se v průměru osm zaměstnanců v každém centru může díky automatizaci věnovat kvalifikovanější práci. Díky centralizaci procesů podpořené

technologemi počítá 81 % českých center s rozšířením záběru poskytovaných služeb a 63 % jich chce nabízet služby novým zákazníkům. Z ryze interních servisních center se tedy postupně budou stávat centra hybridní, která podporují nejen pobočky své mateřské společnosti, ale formou outsourcingu budou zajišťovat servis i pro další firmy. A půjde dílem o služby zcela nové, například o datovou analýzu, interpretaci dat, GDPR či o tzv. automation management.

Domníváte se, že váš sektor má v Česku šanci na další expanzi?

Určitě ano, jen již nepůjde o růst tak rychlý, jak jsme to zažili v uplynulých letech. Zpomalení nárůstu počtu zaměstnanců způsobí zejména masivní využití moderních technologií, které na druhou stranu otevřou řadu nových příležitostí. A to nás utvrzuje v přesvědčení, že se Česká republika o své dominantní postavení na trhu podnikových služeb bát nemusí. V posledních letech dokázala úspěšně soupeřit s dalšími zeměmi střední a východní Evropy – a nešlo zde jen o náklady a cenu lidské práce. Naše konkurenceschopnost spočívá především v kvalitě, v tom, co lidé dokážou nabídnout a jakou mají kvalifikaci; svou roli hraje také charakter celého podnikatelského prostředí. Pro rozvoj našeho segmentu je ovšem klíčové, aby Česká republika zůstala v Evropské unii a aby došlo ke snížení administrativní zátěže při vyřizování pracovních povolení pro uchazeče ze zemí mimo EU. Vláda by také měla více využívat nástroje pro

podporu technologického rozvoje, ať už jde o daňovou politiku nebo o zjednodušení administrativy při zakládání firem a start-upů.

Trh práce se tedy v důsledku rozvoje technologií změní, řada dnešních profesí zanikne, máte pro lidi na těchto pozicích alternativu?

Ano, je to přesně, jak říkáte. Nejrůznější studie předpovídají, že během tří let by mělo být 50 až 60 % pracovních pozic v segmentu podnikových služeb nahrazeno technologiemi. Část „uvolněné“ pracovní síly se pak může uplatnit v rámci zavádění nových specializací a služeb nebo při rozvíjení moderních technologií. Již dnes centra zaměstnávají například designéry komunikačního stromu chatbotů nebo trenéry robotického softwaru; další typy budoucích pozic jsme identifikovali v dokumentu Vize 2025. V zákaznických centrech najdou uplatnění například specialisté na WOW momenty a prakticky ve všech centrech budou pracovat analytici, kteří budou kombinovat technologie big dat se znalostí psychologie. Vznik nových pozic logicky povede ke zcela novým požadavkům na dovednosti zaměstnanců, a to způsobí tlak firem na úpravu školského systému.

Vidíte nějaké slabiny současného vzdělávacího systému, které by se mohly projevit v budoucnu?

Bohužel slabin je více. Školství z našeho pohledu zatím nepřipravuje absolventy pro praxi dostatečně, a proto si firmy musejí své zaměstnance na celou řadu kompetencí vyškolovat samy. Je klíčové, aby vzdělání lépe odpovídalo požadavkům trhu, poskytovalo lepší technické znalosti včetně IT a matematiky a aby jeho součástí byla profesní praxe; zlepšit by se měla i znalost cizích jazyků. Potřebná bude i užší spolupráce akademického světa s podnikovým sektorem – je nutné, aby se učební plány přizpůsobovaly požadavkům trhu. ■

ALEXANDER LICHÝ

PŘÍLEŽITOST PRO ZNALOSTNÍ SPOLEČNOST

Podpora rozvoje sektoru podnikových služeb má šanci posunout naši ekonomiku směrem ke službám s vysokou přidanou hodnotou.

Zatímco naše vláda podléhá tlakům konzervativní lobby a zavádí do škol dílny a pozemky, nenápadně u nás vyrostlo odvětví, které se opírá o moderní technologie a vysokou kvalifikaci zaměstnanců. Sektor podnikových služeb má u nás aktuálně na 240 center, v roce 2017 vyrostl o 19 % a dosáhl počtu 89 tisíc zaměstnanců. Svým rozsahem tak obsadil druhé místo za automobilovým průmyslem. Pokud přemýšlíme, které faktory přispívají k tomu, že ztrácíme nálepku montovny Evropy, pak rozvoj sektoru podnikových služeb je jedním z těch podstatných.

Ukazuje se totiž, že nižší mzdové náklady nejsou tím hlavním, co můžeme v mezinárodní konkurenci poskytnout. Je to především vysoká kvalifikace pracovní síly, která je navíc podpořena úspěšnou spoluprací s vysokými školami. Proto také centra sdílených podnikových služeb pravidelně vznikají v univerzitních městech. Především v IT oborech je běžné, že se odborníci z praxe přímo podílejí i na výuce.

Učit se, učit se, učit se

Díky soustředění činností a s tím spojených prostředků na jedno místo se centra podnikových služeb často dostávají na technologickou špičku a mohou být ve specifických oborech o krok před běžným standardem. Tak jak se v nich dnes automatizuje a robotizuje podniková agenda, budou možná zítra běžně pracovat i ostatní organizace.

Sektor podnikových služeb má i jasnou vizi, která se týká proměny

pracovního trhu. I ta má patrně širší platnost. Robotické technologie se neustále zlepšují, především díky pokrokům v oblasti umělé inteligence a strojového učení. Roboti tak budou vstupovat i do řešení náročných úkolů, jež zahrnují rozhodovací procesy. Lidé, kteří mají dnes jako náplň práce jednoduché transakční úlohy, budou nahrazeni právě takovými roboty a přejdou na nové pozice. Ty budou obvykle vyžadovat speciální dovednosti a znalosti, pro plnění nových úkolů bude nutná rekvalifikace a firmy budou muset investovat do průběžných vzdělávacích programů pro své zaměstnance. Ti se budou muset vzdělávat i sami, nikdo již nevystačí pro zbytek života se znalostmi získanými během školního studia.

Nastává skutečně zásadní otázka také pro náš vzdělávací systém: Jak někoho připravit na profesi, která dnes ještě neexistuje? Stále více se klade důraz na všestrannost, ideální zaměstnanec by měl v sobě spojit technické dovednosti, měkké dovednosti i dovednosti digitální. Mezi nejčastější požadavky už dnes patří schopnost komunikovat, spolupracovat a řešit problémy. Ani jedna z nich není školním předmětem, přesto by na ně mělo naše vzdělávání pamatovat.

Skutečným fundamentem, který by měla položit už základní škola, je jazykové vzdělání. Naučit se cizímu jazyku je dlouhodobá záležitost, na to žádný rekvalifikační rychlokurz nestačí. ■

ALEXANDER LICHÝ