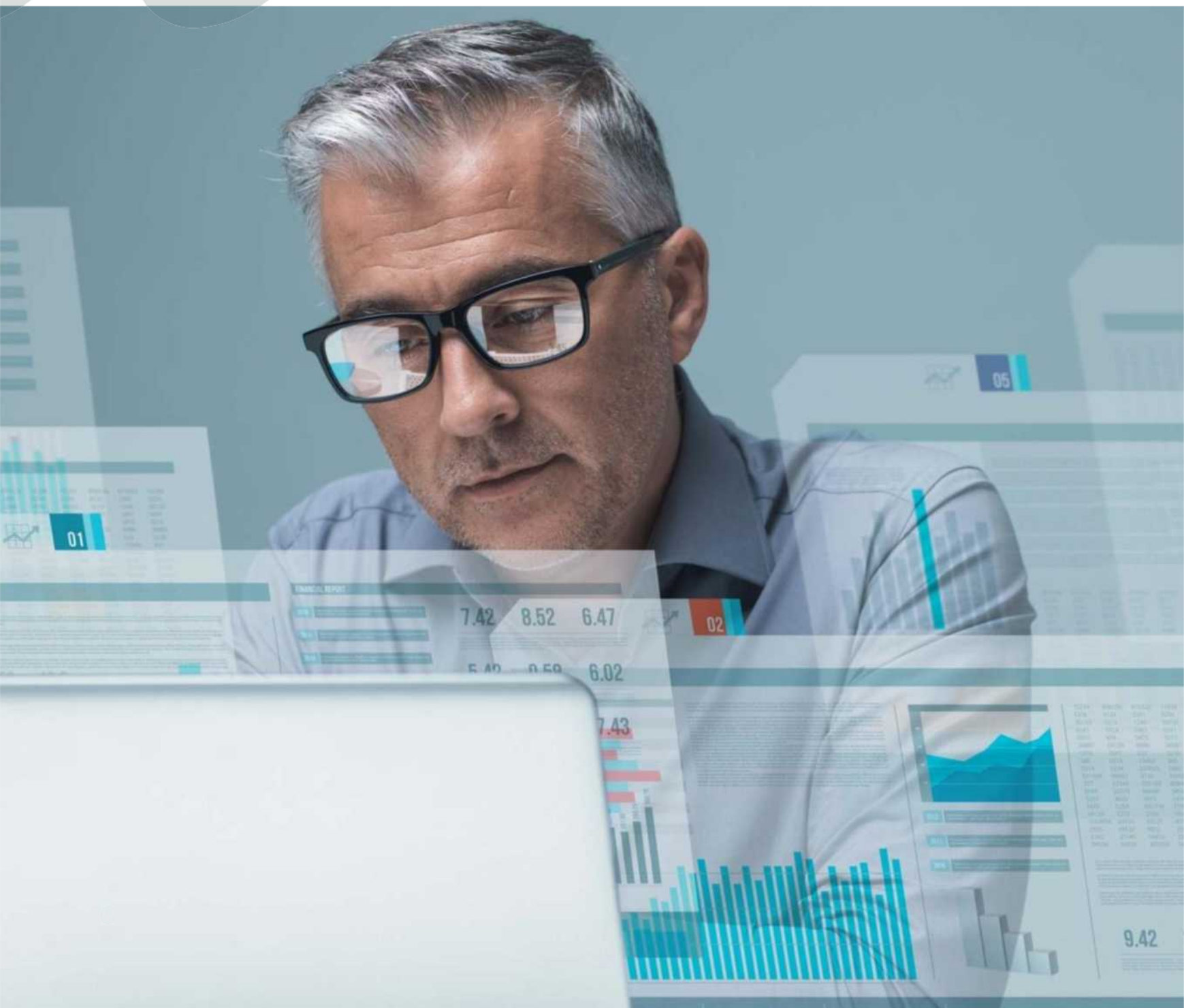


Konec papírové kanceláře? Pandemie rozběhla digitalizaci na plné obrátky

Pojem digitalizace sice již dříve skákal ze stránek médií i firemních webů, až pandemie ale ukázala, že nešlo jen o módní výstřelek a trend, ale fenomén, který firmám umožnil podnikat i v době uzavřených obchodů, zastavených výrobních linek a provozoven služeb. Samozřejmě jen těm, které se digitalizace nebály, nasadily nové technologie a změnily své procesy.

TEXT: Jana Chuchvalcová

FOTO: Canva, Shutterstock





Digitalizace je obecný termín pro přesun z fyzického světa do světa digitálního a může mít mnoho podob. Může se jednat o digitalizaci papírového dokumentu do elektronického souboru, přechod z telefonního objednávkového systému na online internetový systém, elektronickou výměnu dokumentů, vytvoření samostatného internetového obchodu, či kompletní digitální dvojče výrobního procesu. Pandemie v této oblasti zapůsobila jako katalyzátor, například dle průzkumu asociace ABSL urychlila digitalizační projekty v 52 % center podnikových služeb, 44 % center také hlásí vyšší aktivitu v oblasti automatizace kancelářských procesů. Jasně se navíc ukázalo, že čím dál příslušné odvětví došlo v digitalizaci, tím menší škody utrpělo. Vzdělávací instituce se zavedenou on-line výukou nemusely zcela přerušit své fungování. Průmyslové firmy, které se od tradičních montážních a výrobních linek posunuly směrem k robotice, umělé inteligenci, 3D tisku a IoT, dokázaly mnohem snáze řídit provoz i ve změněných podmínkách. Maloobchodní firmy propojené s on-line prodejními platformami často v důsledku krize naopak získaly nové zákazníky a zvýšily obrát.

Asi nejdál jsou v adopci digitálních technologií právě podnikové služby. Díky těmto technologiím obor de facto vznikl, neboť umožňují centralizovaně spravovat finance, marketin-

gové kampaně, HR, IT nebo logistiku velkých firem. Vysoká míra digitalizace pak umožnila oboru hladce fungovat i v době pandemie - prakticky ze dne na den mohla centra přesunout na práci z domova přes 90 % z celkového počtu 120 000 zaměstnanců, a zajistit tak nepřerušovaný provoz. Díky digitalizaci je totiž dnes již mnoho center zcela „bezpapírových“ a zaměstnanci tudíž zvládají skutečně 100 % svých pracovních povinností z domova. Ta centra, která ještě obsluhují papírové procesy, to většinou dělají z důvodu auditu, v některých zemích je totiž stále povinnost uchovávat určité části účetní dokumentace v papírové formě. Těchto případů je však rok od roku méně.

Digitalizace neumožnila v době ochromené ekonomiky jen hladký provoz, ale umožnila centrům dokonce rozšiřovat svůj záběr. Z průzkumu ABSL vyplynulo, že pro 56 % center podnikových služeb se v době pandemie otevřely nové příležitosti. Více než desetina center přebírala procesy od svých sesterských organizací v Asii, kde infrastruktura neumožnila převést všechny lidi na práci z domu a muselo dojít k dočasnému útlumu provozu, jiná zase rozšířila svou regionální působnost anebo začala poskytovat nové služby. Jde zejména o IT podporu zaměstnanců pracujících z domova, konsolidaci dat, digitalizační projekty či zavádění robotické automatizace.

Plně bezpapírová kancelář v současné době podle odborníků ještě není ve většině oborů příliš reálná, podnikové služby jsou tak jakýmsi průkopníkem. Papír lze prý z úřadů a firem zcela odstranit jen za cenu mimořádných komplikací, ale modernizací lze dosáhnout efektivity, úspor i posunu směrem k digitální kanceláři. Podle údajů společnosti OKI, která se specializuje na kancelářský tisk, pro zaměstnance často představuje obvyklá práce s papírovými dokumenty plýtvání časem, které přispívá k významné, podle některých studií až 20procentní, ztrátě produktivity.

Hlavní výhody digitalizované „bezpapírové“ kanceláře:

Úspora času

Statistiky ukazují, že až třetinu pracovní doby mohou zaměstnanci strávit hledáním potřebných papírových dokumentů. V případě dokumentů digitalizovaných najdou vše během pár vteřin.

Úspora nákladů

Digitalizace snižuje náklady vynaložené nejen na papír, ale také na tisk, inkoust, poštovné i kancelářské prostory, kde se dokumenty uchovávají. Navíc umožňuje zpracovávat mnohem větší objemy informací, a tudíž podnítit růst.

Posílení bezpečnosti

Tištěné dokumenty se mohou velmi snadno ztratit, poškodit nebo zničit. Zvláště problematické je to v případě dokumentů obsahujících citlivá data. Softwary pro správu elektronických dokumentů mají pokročilé bezpečnostní funkce, díky nimž lze těmto starostem předejít. Správci mohou například snadno nastavit přístupová práva ke konkrétním dokumentům.



Automatizace pomáhá v personalistice i s distribucí piva

Robotickou automatizaci procesů (RPA) lze dnes najít již v celé řadě kancelářských oborů. Zaměstnanci díky ní nemusí řešit celou řadu jednoduchých a opakujících se úkolů, jako je například vyplňování formulářů, práce s databázemi, příprava reportů a mohou se věnovat zajímavější a kreativnější práci. Technologie totiž takovéto úkony umožňuje řešit prakticky samoobslužně. RPA se však využívá například i v účetnictví, logistice, datové analytice či personalistice. Například v SAP Services roboti připravují více než 1 500 pracovních nabídek měsíčně pro kandidáty z jednadeceti zemí po celém světě. Přínosem není jen úspora stovek hodin lidské práce, ale i rychlost zpracování, preciznost a velmi nízká chybovost. Velice rozšířené jsou pak také nástroje na automatickou opravu technických problémů na počítačích koncových uživatelů, bez jakékoliv další interakce s operátorem technické podpory nebo uživatelem zařízení.

Metod automatizace je mnoho, patří k nim například i chatboty, OCR (Optical character recognition, rozpoznání textu), strojové učení, umělá inteligence či technologie pro automatické zpracování přirozeného jazyka (Natural Language Processing, NLP). Zajímavý projekt kombinující více nástrojů vyvinuli v pražském centru AB InBev. Původně musel každý dopravce či zákazník napsat pracovníkům logistiky ohledně preferovaného dne a času nakládky piva v pivovaru e-mail. S pomocí NLP technologie je nyní možné každý takový e-mail převést na strukturovaná data a dále s pomocí RPA technologie provést automatické zarezervování času nakládky v systému. Čas nakládky dopravci či zákazníkovi pak již jen potvrdí automatizovaný e-mail.

Haló, tady chatbot

Stále intenzivněji se rozšiřují i chatboty nebo voiceboty, které nahrazují operátory na zákaznických linkách, a různé formy umělé inteligence a strojového učení, které pomáhají automatizovat zpracování emailové komunikace. Chatboti, neboli konverzační roboti,

se v podobě digitálních asistentů Alexa či Siri využívají již několik let. Pracují s rozpoznáváním významu klíčových slov, dokáží chápat gramatické struktury nebo analyzovat stromy konverzace a na základě dostupných dat a proběhlých interakcí se neustále učí a zdokonalují a dokáží díky tomu snadno poskytovat informace z nejrůznějších oblastí. Novým trendem je však jejich nasazování v rámci podnikových aplikací a profesionálních služeb, kde mohou přinést obří úspory – za telefonický kontakt se zákazníky utratí firma dle studie IBM každoročně 1,3 bilionu dolarů. Chatboty mohou tuto částku snížit zcela zásadně, až 80 % běžných požadavků jsou totiž schopné vyřešit rychleji než lidé.

Příkladem využití chatbota v zákaznických a podnikových službách může být bot vyvinutý pražským centrem služeb pivovaru AB InBev. Obchodní partneři mu mohou klást dotazy bez nutnosti otvírat servisní ticket a čekat až 5 dnů na odpověď. Dokáže jim sám a obratem zodpovědět nejčastější dotazy na detaily či status aktuálních faktur. Firma Infosys zase používá chatboty pro řešení problémů na počítačích koncových uživatelů.

Chatbot rozpozná problém, navrhne uživateli řešení na základě centrálních informací o uživateli a jeho zařízeních, a celým procesem ho provede, to vše bez vstupu lidského operátora a v několika evropských jazycích. Dalším zajímavým příkladem může být digitální asistent, který má pomoci řešit personální agendu zaměstnancům SAP z celého světa. Vyvinuli ho experti SAP ve spolupráci s odborníky z týmu HR direct pražského centra podnikových služeb SAP Services a již do konce roku bude sloužit jako primární kontakt pro 100 tisíc zaměstnanců. Kromě textových zpráv podporuje i rozpoznávání hlasu a k dispozici je 24 hodin denně přes webové rozhraní i mobilní aplikaci. Zaměstnanci se ho mohou ptát na informace spojené s interními směrnici, od benefitů až po pracovní-právní otázky. Například díky němu mohou snadno zjistit, jaké možnosti uvolnění z práce existují a v jakých situacích na ně mají nárok.

Vytlačí roboti lidi?

Rozmach automatizace je ohromný. Vloni například asociace ABSL spočítala, že v oboru podnikových služeb zastanou roboti práci za 8750 pracovníků na plný úvazek. Neznamená to však, že by vlivem technologií přicházeli lidé o práci. Je to ve skutečnosti úplně naopak a data to jen potvrzují. Obor podnikových služeb v České republice intenzivně automatizuje zhruba od roku 2015 a přesto počet zaměstnanců v oboru za tu dobu vzrostl o více než 100 %. Změnila se také struktura práce, která je odbornější a zajímavější, což nám umožňuje lákat do oboru talenty. Navíc automatizace znamená větší efektivitu, na což slyší mateřské společnosti, které mají potom zájem do českých center poslat další procesy s vyšší přidanou hodnotou.

V souvislosti s technologiemi také ve firmách neustále vznikají nové role, a to

hned v několika oblastech. První část je spojená s přímou implementací jednotlivých automatizačních nástrojů. V této oblasti se uplatní například business analytici, kteří dokáží popsat proces, který je potřeba automatizovat, vyhodnotit možnosti automatizace a její benefity a dále spolupracovat s programátory, kteří jednotlivé nástroje, tedy softwarové roboty, implementují. K dalším rolím patří i samotní RPA programátoři, kteří konfigurují jednotlivé roboty, starají se o jejich chod, a jejich neustálé vylepšování, anebo specialisté, kteří vylepšují již implementované roboty pomocí umělé inteligence a „učí“ je na základě sesbíraných a zpracovaných dat a datových sad, které zase vytvářejí datoví analytici a vědci. Nové role pak vznikají i ve vzdělávání. Běžní zaměstnanci stále více pracují s nástroji RPA a je třeba je správně vyškolit.

