

Pandemie upevnila naši pozici

Krizi pojala většina podniků jako výzvu k inovacím a transformaci svého businessu. Přesto před námi leží další obrovské příležitosti k dalšímu růstu. Jak je využít a posunout domácí ekonomiku vpřed, o tom jsme hovořili s Jonathanem Appletonem, ředitelem ABSL.

ABSL si zvolilo nové představenstvo. K jakým podstatným změnám došlo?

Představenstvo jsme rozšířili o jedno křeslo. Nyní tedy zahrnuje 12 zkušených expertů, kteří působí ve všech sférách našeho oboru – v zákaznických službách, v IT i v podnikových službách – stejně jako ve všech regionech ČR. Mám velkou radost, že mezi nové členy představenstva patří čelní představitelé významných firem, jako jsou Comdata, Curium, INJ a SAP a jsem přesvědčen o tom, že společně se nám podaří posunout segment podnikových služeb zase o krok dál. Po náročném pandemickém roce, který prokázal mimořádnou odolnost našeho oboru, stejně jako vysokou inovativnost a kreativitu českých center, nás čeká období dalšího dynamického růstu a rozšiřování záběru.

Jak tedy obstály podnikové služby v podmínkách pandemie, lockdownu a vládních restrikcí?

Velmi dobře. Díky vysoké míře digitalizace procesů byl náš obor schopen hladce fungovat i v době nejtvrďšího lockdownu. Nadpoloviční většina center dokonce v době krize získala nové obchodní příležitosti a rostla. Některá centra 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 nebo začala poskytovat nové služby, například IT podporu zaměstnanců pracujících z domova, konsolidaci dat, digitalizační projekty či zavádění robotické automatizace. V loňském roce obor rostl zhruba 5% tempem, letos se vracíme k dřívějšímu dvojcifernému růstu.

Dobrou zprávou je i to, že Česká republika zůstala atraktivní destinací pro nové investory, a to i navzdory tomu, že určitou dobu zastávala vedení v covidových žebříčcích. V uplynulém roce tak zahájilo provoz a nábor zaměstnanců hned několik nových center, nejčastěji se zaměřením na IT, výzkum a vývoj a finanční služby. Svě centrum výzkumu a vývoje například v ČR nedávno otevřela globální IT firma Pure Storage,



Jonathan Appleton, ředitel ABSL

ge, která je průkopníkem v poskytování datových úložišť formou služby v multicloudovém prostředí a zákazníkům dodává datová úložiště založená na all-flash technologiích. Další centrum v Praze, tentokrát zaměřené na profesionální zákaznické služby, v uplynulém roce otevřela i společnost Envista, která je významným dodavatelem špičkových produktů, řešení a technologií pro zubní lékaře a ortodonty. A do třetice lze jmenovat i nové centrum podnikových služeb technologické společnosti Genpact, která se věnuje projektům digitální transformace.

Jste v dnešní situaci optimisty? Vidíte na koronavirové krizi i pozitiva pro českou ekonomiku?

Rozhodně ano. Co se našeho oboru týče, jsme optimisty, protože vidíme zájem firem otvírat zde nová nebo rozšiřovat stávající centra. Pandemie upevnila naši pozici a ukázala, že patříme k nejsilnějším a nejstabilnějším pilířům české ekonomiky. Jsme v každém případě na dobré cestě stát se do roku 2025 největším sektorem zaměstnávajícím 200 000 kvalifikovaných lidí. Když odhlédnu od našeho oboru, pak bych řekl,

že krizi pojala většina podniků jako příležitost k inovacím a transformaci svého businessu. Například sektory vidíme silný příklon k digitalizaci procesů, k zavádění automatizace či inteligentních řešení pro podporu výroby nebo zjednodušení dodavatelských řetězců a podobně. A to vše má a ještě bude mít pozitivní vliv na celou ekonomiku.

Proč jste zaslali vládě deset priorit, které by měla podporovat?

Růst a rozvoj našeho sektoru není náhoda. Potřebujeme proto plné uznání a podporu vlády, abychom mohli zajistit konkurenceschopnost České republiky, jak v očích investorů, tak i zahraničních kvalifikovaných zaměstnanců. Našich deset priorit ukazuje, co naši členové potřebují, aby zajistili svůj růst. Dotýkají se jak oblasti vzdělávání, tak i digitalizace státní správy, flexibilní a vzdálené práce a zjednodušení imigračních procesů pro zahraniční pracovníky.

Za velký problém zástupci oboru považují i to, že je obor v současné době vládou ignorován, není zařazen do nomenklatury Českého statistického úřadu, nebyl dosud zmíněn ve vládních zprávách a budoucích strategiích,

a není zahrnut do diskuzí o využití evropských dotací na obnovu.

Co je z vašeho pohledu to nejpodstatnější, co má státní správa udělat pro rozvoj země?

V prvé řadě je nutné pokračovat v digitalizaci státu a státní správy a umožnit firmám a podnikatelům sdílení veškerých informací se státní správou elektronicky. S tím souvisí i aktivní podpora digitální ekonomiky a digitální transformace firem. Vnímáme i potřebu vytvořit a implementovat strategii pro nové a stávající zahraniční investory v oblasti digitálních podnikových služeb a IT a proaktivně propagovat Českou republiku v zahraničí jako digitální, inovativní zemi v centru Evropy. Za klíčové považujeme i přehodnocení daňového zatížení tvorby nových pracovních míst a snížení odvodů na úroveň srovnatelnou s ostatními zeměmi střední a východní Evropy. Dále je nutné zvyšovat připravenost žáků na digitální budoucnost a nové technologie, a to na všech stupních škol, a vložit základy programování a počítačových věd do studijních plánů již na základních školách. A poslední, avšak neméně důležitou prioritou, je zjednodušení a zrychlení procesu přijímání kvalifikovaných zahraničních pracovníků a podpora flexibilních pracovních úvazků a forem práce.

Kladete velký důraz na odstranění překážek pro zaměstnávání cizích pracovníků. Jsme na tom ve srovnání s průměrem EU tak špatně? Jaké má současný stav pro váš obor a celou společnost důsledky?

Upřímně řečeno ano. Soutěžíme s ostatními zeměmi v regionu, abychom do ČR přivedli nové investice, firmy a projekty. Dosáhnout toho jde ale jen tím, že do země přivedeme i kvalifikované zahraniční pracovníky. V rámci českého oboru podnikových služeb máme nejvyšší hustotu zahraničních pracovníků v regionu střední a východní Evropy – téměř 45 % všech zaměstnanců oboru tvoří cizinci, zejména ze zemí EU. Naše imigrační kvóty a procesy jsou ale zároveň nejpomalejší v regionu a výrazně brzdí růst našich center i celého oboru. Zjednodušeně řečeno, česká ekonomika se omezením přílivu zahraničních pracovníků připravuje o miliardy korun v budoucích investicích. Jde o krátkodobé politické myšlení a značné riziko pro budoucí zdraví skutečné digitální prosperující ekonomiky v srdci EU.

za rozhovor poděkoval Pavel Kačer ■■■

Příležitost pro hackery v českých firmách

Nejčastějším problémem bezdrátových Wi-Fi sítí v českých a slovenských firmách je nedostatečný signál. K dalším obvyklým potížím patří nestabilita a výpadky sítě, nemožnost zpětně analyzovat příčiny problémů a malá propustnost. Tyto potíže přitom zvyšují riziko úspěšného kybernetického útoku, snižují efektivitu zaměstnanců, ohrožují provozuschopnost firem a celkově snižují kvalitu pracovního prostředí.

Typické Wi-Fi neduhy odhalil aktuální průzkum společnosti Cisco v ČR a na Slovensku. Studie přitom potvrdila, že více potíží mají společnosti s nevhodně zabezpečenou sítí nebo s Wi-Fi sestavou poskládanou z nesourodných zařízení. Podle výsledků rozhovorů Cisco s 900 IT specialisty a vyššími manažery se s nedostatečným signálem potýká 38 % podniků, časté výpadky sítě řeší 21 % firem a příčiny potíží sítě nedokáže zpětně analyzovat 20 % společností. Malá propustnost pak trápí bezmála pětinu podniků (19 %). Na druhé straně průzkum Cisco potvrdil, že firemní Wi-Fi v Česku a na Slovensku jsou poměrně moderní. Třetina dotázaných firem modernizovala bezdrátovou síť v minulém roce, dalších 43 % v posledních

třech letech. Nejpokročilejší standard 802.11ax, tedy Wi-Fi 6, už provozuje bezmála 20 % firem. Přesto i podniky, které investují do nového kvalitního vybavení, řeší spoustu zbytečných problémů nebo na ně mají zaděláno.

Zcela typickou slabinu představuje nesourodost sítě. „Často se setkáváme s tím, že firmy obměňují svoji Wi-Fi infrastrukturu živelně a nekoncepčně a vytváří si takovou zoo všemožných zařízení, která se velmi obtížně řídí, vzájemně se ruší a nefungují ideálně. Je to jako když renovujete dům – nemůžete čekat žádné velké výhody od nové střechy či zateplení, když máte okna, kterými protahuje, a nezaizolované základy – uvnitř bude pořád vlhko a chlad,“ vysvětlil technický ředitel Cisco ČR Pavel Křížanovský. Ne každá firma ale disponuje prostředky na to, aby kompletně obměnila celou síť najednou. „V takovém případě doporučuji modernizovat v ucelených blocích. Začněte od klíčových provozů a starší vybavení přesuňte do méně kritických míst, kde není takový tlak na vysokou dostupnost, propustnost či nejnovější technické vlastnosti. Řešením může být také investiční půjčka či dotace, s tím umíme my i naši partneři pomoci,“ poradil Pavel Křížanovský.

Problémy sítě může zesílit i nevhodné, slabé zabezpečení a špatná správa přístupů. Firmy,

kteří přiznaly, že žádné zabezpečení sítě nemají, řeší mnohem více potíží, a to nejen s bezpečností. Například nestabilita a výpadky postihují 53 % z nich, malá propustnost trápí 35 % a bezpečnostním problémům čelí 29 % z nich. „Nejde jen o to, že se firmy bez zabezpečené sítě vystavují útokům hackerů. Roli hraje fakt, že se k nezabezpečené Wi-Fi síti může připojit úplně kdokoli. Někteří uživatelé o tom třeba ani nevědí, jen mají v telefonu zaškrtnuté, že se má připojit k jakékoli otevřené síti. Přestože v ní většinou nepáchají žádné nepravosti, síť si neporadí s tak velkým množstvím zařízení a nefunguje optimálně,“ sdělil Pavel Křížanovský.

Podobným úskalím mohou čelit i společnosti, u nichž se k jedné síti připojují nejen zaměstnanci, ale i příchozí návštěvníci. „Aby k problémům nedocházelo, je potřeba mít logicky oddělenou síť. To znamená, že síť dokáže rozlišit, kdo se k Wi-Fi připojuje, podle toho nastaví mechanismy a úroveň zabezpečení. Každému uživateli přidělí pravomoci podle jeho role,“ řekl Pavel Křížanovský. Výhodnost takového uspořádání umocňuje i možnost vytvořit pro zákazníky atraktivní uvítací portál. Ti pak nemusí heslo k místní Wi-Fi shánět například po nástěnkách a firma působí více profesionálním dojmem.

Hladkému chodu bezdrátové sítě bezesporu výrazně napomáhá přehledný a intuitivní management, tedy prostředí pro správu Wi-Fi. „Pokročilé nástroje pro správu mají integrovanou analytiku, která trochu myslí za nás. Ukáží, co se v síti děje, proč k tomu došlo, a poradí, jak to vyřešit. S případnými problémy se díky tomu lze vypořádat daleko rychleji,“ uvedl Pavel Křížanovský.

Mít přehled o dění v celé síti je velmi důležité. Firmy, které v průzkumu uvedly, že mají jednotný management pro drátovou a bezdrátovou síť, se obecně setkávají s potížemi méně. „Z vlastní zkušenosti vím, že lze jít ještě dále a implementovat řešení s tzv. end-to-end vizibilitou. To znamená, že vidím nejen to, co se děje uvnitř mnou spravované firemní sítě, ale dohlédnu až na konec cesty do cloudu, přes poskytovatele připojení až po koncovou cloudovou službu. V případě zádrhelu to může být pro IT oddělení třeba i důkaz, že u něj je vše v pořádku a problém vznikl mimo firemní síť,“ doplnil Pavel Křížanovský.

Problém s Wi-Fi ale neovlivňuje jen nedostupnost webu, jak by se někomu mohlo zdát. V závislosti na povaze podnikání může přinášet řadu dalších komplikací a ohrozit i fungování firmy. (tz)