

S POMOCÍ INOVACÍ BUDUJEME ODOLNOST – OBORU I JEHO LIDÍ

text: red ■ foto: ABSL

BYZNYS DNES UŽ NENÍ JEN O PRODUKTIVITĚ A EFEKTIVITĚ, ALE I O ODOLNOSTI. JEN ODOLNÉ FIRMY TOTIŽ ZVLÁDNOU MIMOŘÁDNÉ SITUACE A KRIZE. JAK BUDOVAT ODOLNOST? A JAK SE VYPOŘÁDAT S DLOUHODOBÝM NEDOSTATKEM LIDÍ? KLÍČEM JSOU DLE ŘEDITELE ASOCIACE ABSL JONATHANA APPLETONA INOVACE. DOBRÝM DŮKAZEM JE OBOR PODNIKOVÝCH A IT SLUŽEB, KTERÝ ROSTE DVOJCIFERNÝM TEMPEM KRIZE NEKRIZE.

První centra podnikových služeb se začala v ČR objevovat koncem 90. let, tehdy šlo ale spíš o firmy, které pro své mezinárodně působící matky zpracovávaly jednoduché podpůrné činnosti, jako třeba účetnictví nebo IT podporu. Jak váš obor vypadá dnes?

Obor se proměnil zcela zásadně. Postupem času se totiž ukázalo, že prostřednictvím těchto jednoduchých a podpůrných činností pracovníci center dokonale vidí do fungování svých mateřských firem, a nejlépe proto chápou, co a jak by se mělo změnit, aby se dosáhlo vyšší efektivity. A tak se postupně staly mozkiem a centrem inovací, fungují jako znalostní centra, poskytují přidanou hodnotu a podílí se na digitalizaci, zavádění robotické automatizace a dalších transformačních procesech. K nejrychleji rostoucím oblastem tak v současnosti patří datová analytika, IT a výzkum a vývoj. Aktuálně na českém trhu působí asi 400 center a pracuje v nich zhruba 160 tisíc lidí. Obor roste dvojciferným tempem prakticky po celou dobu své existence, dokonce i v obou pandemických letech. Do roku 2025 by měl zaměstnávat 200 tisíc expertů.

Zmínil jste růst v době pandemie. Jak se vám podařilo fungovat v době, kdy se většina ekonomiky zastavila?

Pomohla nám vysoká míra automatizace a digitalizace, kterou je náš obor proslulý. A pandemie prokázala, že sázka na technologie se vyplatila. Obory, které dokázaly ze dne na den fungovat

v digitálním prostředí, nebyly nijak omezeny lockdowny a dalšími opatřeními. Náš obor díky tomu dokonce i v obou pandemických letech rozšiřoval svůj záběr a přebíral objemy práce od center z jiných zemí či kontinentů, které nedokázaly, tak jako my, svým lidem zajistit dostatečně agilně možnost práce z domova. Právě technologické inovace výrazně přispívají k odolnosti celého našeho oboru. Stejně jako investice do rozvoje a odolnosti našich lidí.

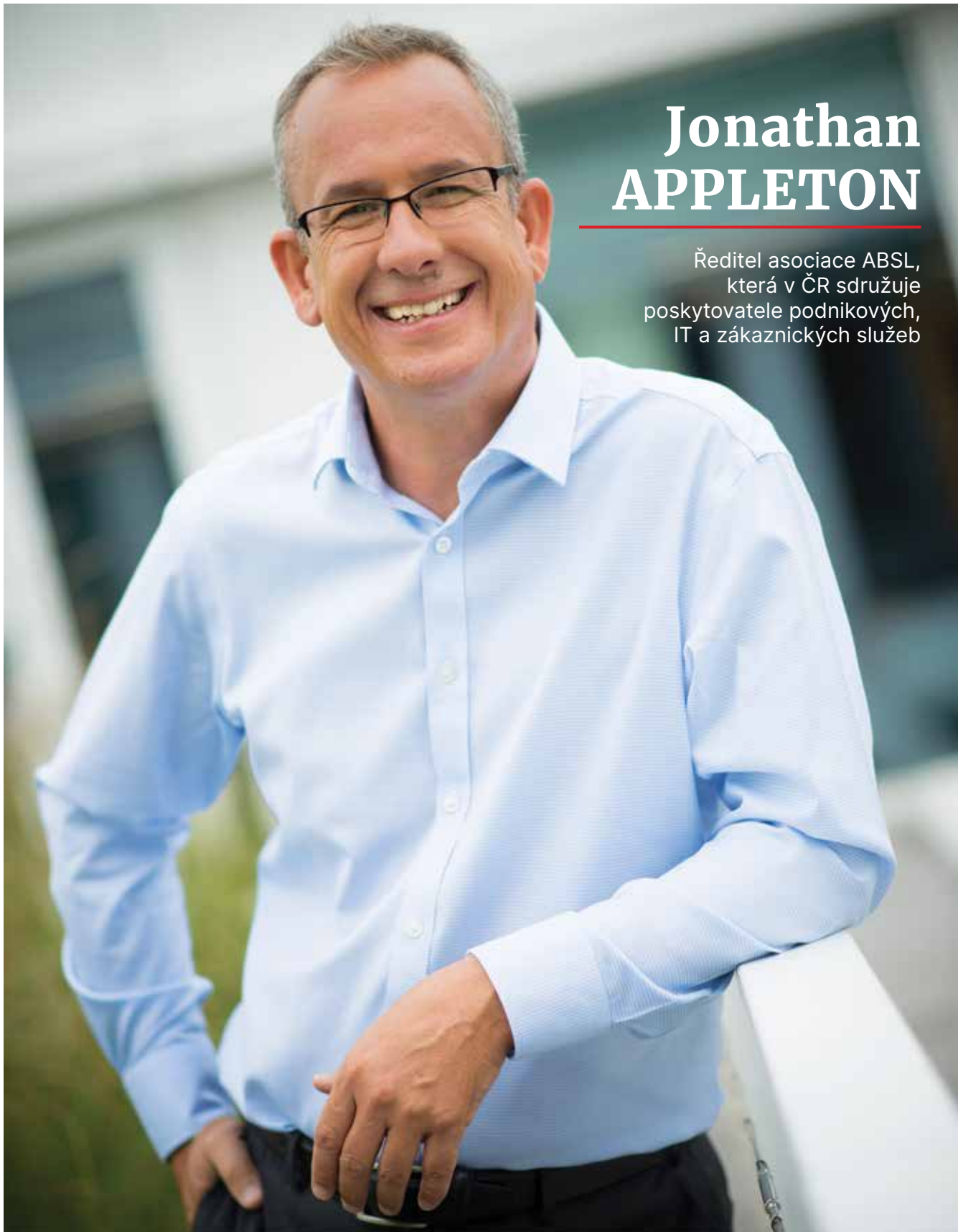
Jak konkrétně lze podpořit odolnost lidí?

Těch nástrojů je nespočet, ale na naší letošní výroční konferenci se většina lídrů shodla na tom, že aktuální výzvou je péče o psychickou pohodu zaměstnanců. Krize posledních let, izolace, obavy o zdraví, znepokojení z rostoucích cen, strach z války, to vše se začíná projevovat na psychice i těch nejodolnějších jedinců. Firmy proto zavádějí dny mentálního zdraví, krizové linky, firemní psychology a celou řadu mindfulness programů. Odolnost lidí taky podporuje jejich profesní rozvoj a vzdělávání. Snažíme se, aby se naši lidé rozvíjeli stejně rychle nebo dokonce rychleji než celý obor, a proto jim nabízíme skutečně širokou škálu vzdělávacích programů a možností rozvoje.

A co české školství? Pomáhá vám v této oblasti? Umí připravit absolventy na práci ve vašem oboru?

Bohužel, situace v českém školství není pro náš obor ideální, a to zejména kvůli velmi rychlému

PRÁCE
Z DOMOVA
SE ZA DVA
PANDEMICKÉ
ROKY V NAŠEM
OBORU PLNĚ
OSVĚDČILA.



Jonathan APPLETON

Ředitel asociace ABSL,
která v ČR sdružuje
poskytovatele podnikových,
IT a zákaznických služeb

rozvoji, kterým obor prochází. Školy na něj nedokáží dostatečně rychle reagovat a flexibilně zařazovat nové potřebné studijní obory a předměty. Nedostatečná je zejména výuka technických oborů a cizích jazyků. Potřebujeme zvyšovat připravenost žáků na digitální budoucnost a nové technologie, a to na všech stupních škol, za vhodné považujeme i zařazení základů programování a počítačových věd do studijních plánů již na základních školách a v každém případě potřebujeme zachovat povinnou výuku cizích jazyků alespoň na současné úrovni. Protože dlouhodobě

AKTUÁLNĚ NA ČESKÉM TRHU PŮSOBÍ ASI 400 CENTER A PRACUJE V NICH ZHRUBA 160 TISÍC LIDÍ. OBOR ROSTE DVOJCIFERNÝM TEMPEM PRAKTICKY PO CELOU DOBU SVÉ EXISTENCE, DOKONCE I V OBOU PANDEMICKÝCH LETECH.

zaznamenáváme nedostatek českých kandidátů s potřebnou znalostí cizích jazyků, patříme k největším zaměstnavatelům cizinců v Česku. Cizinci tak tvoří již 43 % z celkového počtu zaměstnanců. Až 31 % center podnikových služeb uvádí, že zaměstnává dokonce více cizinců než místních zaměstnanců. Pro zajímavost, v oboru se hovoří celkem 30 jazyky.

Hovoříte i o práci z domova. Ta se pomalu v kancelářských oborech stává normou, jak je tomu ve vašem sektoru?

Práce z domova se za dva pandemické roky v našem oboru plně osvědčila. Devět z deseti center zjistilo, že jejich zaměstnanci pracující z domu jsou stejně nebo dokonce více motivovaní než jejich kolegové pracující v kancelářích. Produktivita práce zůstala ve valné většině případů zachovaná a mnohdy i vzrostla. Do bu-

KRIZE POSLEDNÍCH LET, IZOLACE, OBAVY O ZDRAVÍ, ZNEPOKOJENÍ Z ROSTOUCÍCH CEN, STRACH Z VÁLKY, TO VŠE SE ZAČÍNÁ PROJEVOVAT NA PSYCHICE I TĚCH NEJODOLNĚJŠÍCH JEDINCŮ.

doucná chce proto umožnit práci z domova až 4 dny v týdnu sedm z deseti center, jedno z deseti pak dokonce úplně celý týden. Tyto plány hrají do karet těm uchazečům, kteří by rádi pracovali v našem oboru, ale nechťejí se kvůli tomu stěhovat do hlavních lokalit podnikových služeb, kterými jsou Praha, Brno či Ostrava. A samozřejmě i samotným firmám, která díky tomu získají přístup k novým talentům. Tím, že máme s prací z domova velké zkušenosti, snažíme se dávat

podněty z praxe i do nově vznikající novely Zákoníku práce, který by měl nyní práci z domova rovněž zahrnovat.

Vraťme se k růstu vašeho oboru, který letos činil 12 %. Jak dokážete zajistit tisíce nových kvalifikovaných zaměstnanců ročně, když v ČR dlouhodobě vládne tak žalostný nedostatek lidí?

Je to zejména díky otevřenosti center nabízet pružné pracovní úvazky a flexibilitu času i místa. Pro zaměstnavatele z Prahy či Brna tak mohou pracovat i experti, kteří bydlí na druhé straně republiky, nebo rodiče na rodičovské dovolené, kteří si nemohou dovolit sedět u počítače v klasickou pracovní dobu. Rostoucí počet zaměstnanců tak představují ženy, a to nejen na běžných pozicích, ale i v managementu. Podíl žen činí již 58 %, což je o 10 procentních bodů více než v roce 2018. Plných 40 % žen pak působí v manažerských rolích. Za růstem počtu zaměstnanců oboru pak stojí i zmiňovaní zahraniční pracovníci. Ti do center přichází zejména ze zemí Evropské unie, za letošní rok však přišlo i 3000 expertů ze zemí mimo EU. Ve valné většině šlo o občany Ukrajiny, kde je obor podnikových služeb silně etablovaný a firmy se snažily klíčové týmy přesunout do bezpečných zón, mimo jiné do České republiky. A svou roli hraje i automatizace, která dnes zastane práci již za 15 000 zaměstnanců.

Zaměstnanci výrobních oborů se vesměs automatizace bojí. Mají obavy, že jim vezme práci. Jak je to ve vašem oboru?

U nás je to naopak – roboti odebírají nudnou, ale nutnou rutinní práci a uvolňují ruce lidem na zajímavější úkoly. Robotizace navíc dává vzniknout i celé řadě nových rolí. Kromě business analytiků 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, jsou to i samotní RPA programátoři anebo specialisté, kteří vylepšují již implementované roboty pomocí umělé inteligence a “učí” je na základě sesbíraných a zpracovaných dat a datových sad. Ty zase vytvářejí datoví analytici a vědci. Nové role vznikají i ve vzdělávání. Běžní zaměstnanci stále více pracují s nástroji RPA a je třeba je správně vyškolit. Některá centra také zařadila základní kurzy automatizace do svých základních vzdělávacích kurzů tak, aby každý zaměstnanec měl představu o možnostech, které automatizace na úrovni RPA nabízí. ■