

Umělá inteligence katalyzátorem růstu

Růst a inovace, těmito dvěma slovy by se dala charakterizovat uplynulá dekáda oboru podnikových a IT služeb v České republice. O tom, jak obor ovlivnily nové technologie a jak s jejich pomocí mění chod světových firem, jsme si povídali s Jonathanem Appletonem, ředitelem oborové asociace ABSL.

TEXT Redakce FOTO ABSL

Úspěšnou dekádu za sebou nemá jen samotný obor podnikových služeb, ale i oborová asociace ABSL, která letos slaví 10. narozeniny. Jak se za dobu jejího působení obor změnil?

Velmi výrazně, a to co do velikosti, tak i obsahu práce. Před deseti lety, když jsme ABSL zakládali, pracovalo v tomto sektoru 50 000 lidí. Během několika let jsme překročili hranici 100 000 a nyní jsme na dobré cestě dosáhnout do příštího roku mety 200 000 zaměstnanců. To je čtyřnásobek! Žádný jiný obor v zemi nezažil tak dynamický růst jako ten náš. Vedle růstu se díky inovacím, co v jednotlivých centrech vznikají, proměnila i práce. Když se podíváte na to, co centra dělala před deseti lety a co dělají dnes, je to téměř k nepoznání. Dříve šlo o jednoduché úkoly, jako přepisování dat, evidenci faktur a podobně. Dnes jsou centra plná expertů na digitalizaci, zavádění umělé inteligence či analýzu dat, díky které dokáží například predikovat trendy anebo identifikovat oblasti, které je třeba zlepšit či inovovat. A díky tomu posouvají dopředu své mateřské společnosti, kterými jsou globální hráči z nejrůznějších oborů – od výroby, přes finance či IT až po letectví nebo farmacii.

Zmiňujete umělou inteligenci, jak ji vnímají zaměstnanci? Nemají obavy z toho, že nebudou brzy potřeba?



Je pravda, že o proměnách trhu práce pod vlivem umělé inteligence se dnes hodně diskutuje a nahrává tomu celá řada predikcí a studií. Asi nejméně hrozivý scénář předkládá OECD, která uvádí, že

ohroženo je zhruba 14 % pracovních míst, ovšem řada pracovních míst díky těmto technologiím vznikne. A právě to vidíme v našem oboru. Roboti zde v tuto chvíli zastávají práci, která odpovídá 15 000 pracovních míst. Zároveň ale v oboru funguje 4800 inženýrů, kteří automatizaci a AI programují a zavádí a řada dalších expertů, kteří se věnují vzdělávání či analýzám dat. Navíc nedochází k tomu, že by umělá inteligence zaměstnance nahrazovala kompletně, ale spíše je doplňuje a zefektivňuje. Lidskou činnost nahrazuje jen v některých oblastech, jako jsou opakované, rutinní úkoly. A lidé se tak mohou věnovat jiné, zajímavější a kreativnější práci, například rozvíjet nové služby. Vlastně můžeme říct, že v našem oboru umělá inteligence funguje jako katalyzátor růstu. Z našeho průzkumu totiž vyplývá, že firmy, které využívají technologie AI, rostou co do počtu zaměstnanců dokonce dvojnásobným tempem, než kolik činí oborový průměr.

K čemu se dá AI ve vašem oboru využít?

Dá se říct, že nám tyto technologie dokáží sloužit dvojnásobem. Umí zvyšovat kvalitu a hodnotu služeb, které centra poskytují, ale mohou také zlepšovat chod a efektivitu samotných center. Kdybych měl být ještě konkrétnější, tak například při poskytování finančních služeb dokáže umělá inteligence automatizovat složitější procesy, jako je zpracování faktur nebo objednávek, u logistických služeb zase dokáže pomoci s řízením dopravních toků nebo plánováním neefektivnějších tras a skladování zboží s ohledem na náklady a emise CO₂ a v oblasti zákaznických služeb může zvýšit kvalitu poskytovaného servisu pomocí automatizace, chatbotů a zpracování přirozeného jazyka. A pro centra, která poskytují HR služby, může být umělá inteligence přínosná při nábore a zpracování údajů kandidátů, při vytváření interních znalostních databází nebo například pro přehlednou správu a analýzu docházkových listů. Pro všechny

dohromady pak může být tato technologie přínosná v oblasti analýzy dat a předpovídání budoucích trendů.

Nové technologie a inovace vyžadují nové znalosti lidí, mají je zaměstnanci na českém trhu kde získat?

Ano, je to tak a je to otázka, které se intenzivně věnujeme. Dle našeho posledního průzkumu totiž vnímá nedostatky kvalifikace svých lidí plných 76 % center. A protože řada disciplín, které jsou potřeba, zatím nejsou zařazeny do výukových programů škol, musí se s pokračující digitalizací a rozmachem umělé inteligence firmy se vzděláváním zaměstnanců popasovat samy. Nejvíce u svých lidí postrádají právě znalosti technologií automatizace a umělé inteligence, dovednosti z oblasti datové analýzy a bohužel stále i schopnosti hovořit cizími jazyky.

Kde vidíte největší příležitosti pro další růst oboru do budoucna?

I nadále v technologických inovacích a digitalizaci. Firmy k nám už nepřichází za levnou pracovní silou na „Východě“; my do této kategorie nepatříme, opustili jsme ji před mnoha lety. Přichází pro vysokou úroveň inovací a digitální odbornost, kterou zde disponujeme a kterou rozvíjíme. Existuje obrovské množství globálně kvalifikované práce, která by do ČR mohla přijít a výzvou je umět ji získat, být na ni připraven. Pokud ovšem firmy nezapojí technologické inovace do všech prvků své organizace a pokud nebudou inovovat, přijdou o schopnost, na které bude tato budoucí práce záviset. My jako asociace se snažíme naše členy na tuto budoucnost připravit, například i sdílením zkušeností a prezentací trendů. Pokud čtenáře téma zajímá, jsou srdečně zváni na naši výroční konferenci, která proběhne 1.–2. listopadu v Brně za účasti více 500 expertů z oboru. ✕

INZERCE



B | R | N | O

KONFERENCE ABSL 2023: BEYOND 4X

1. - 2. listopad | Courtyard by Marriott Hotel, Brno

Potkejte se s více než 500 čelními představiteli oboru podnikových a IT služeb a poznejte inovace a trendy, které hýbou světem lidských zdrojů, pracovního prostředí a firemních procesů.



DANUŠE NERUDOVÁ

YURI BENDER
Financial TimesJAN HEJTMÁNEK
DeloitteMICHAL MERTA
Accenture

A
MNOZI
JINÍ
REČNÍCI

Zaregistrujte se na absl.cz/conference

BEYOND



ABSLS Conference 2023