

JONATHAN APPLETON: VŠE JE O LIDECH

text: Bára Štanglová ■ foto: ABSL

NA ZAČÁTKU LISTOPADU SE V BRNĚNSKÉM HOTELU COURTYARD BY MARRIOT USKUTEČNÍ DVOUDENNÍ KONFERENCE OBORU PODNIKOVÝCH, IT A ZÁKAZNICKÝCH SLUŽEB. OBOR, KTERÝ STOJÍ U ZRODU INOVACÍ SVĚTOVÉHO BYZNYSU, ZAMĚŠTNÁVÁ JIŽ 160 TISÍC EXPERTŮ, DBÁ NA ROZVOJ SVÝCH LIDÍ A STÁVÁ SE DOMINANTNÍM SEKTOREM ČESKÉ EKONOMIKY. S ŠÉFEM OBOROVÉ ASOCIACE ABSL JONATHANEM APPLETONEM JSME SI POVÍDALI O SMĚRU, KTERÝM SE OBOR VYDÁVÁ, STEJNĚ JAKO O VÝZVÁCH, KTERÝM ČELÍ. A PROTOŽE V KONEČNÉM DŮSLEDKU JE VŠE O LIDECH, MEZI MEDIÁLNÍMI PARTNERY KONFERENCE NESMÍ MAGAZÍN PROFIHR CHYBĚT.

Na jaké řečníky se mohou návštěvníci konference těšit?

Celkem půjde o 80 inspirativních osobností z nejrůznějších oborů. Zajímavá bude bezpochyby prezentace Danuše Nerudové na téma přípravy talentů budoucnosti nebo jednoho z šéfredaktorů z Financial Times Yuriho Benders, který se spolu s hosty své panelové diskuze bude věnovat vlivu konfliktu na Ukrajině na český pracovní trh. Osobně se těším i na prezentaci Jana Hejtmánka ze společnosti Deloitte, který skvěle hovoří o trendech v oblasti využívání umělé inteligence nebo na Janu Vlkovou z Colliers a její téma o moderním pracovním prostředí. Tipy, jak hledat a motivovat talenty,

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.

Jednou z oblastí, kde AI podnítila růst, je například datová analytika. Množství dat, která díky technologiím vytváříme v pracovním i soukromém životě, totiž exponenciálně roste. Zatímco v roce 2020 svět vygeneroval 64,2 zettabajtů, v roce 2025 to už bude více než trojnásobek. Když tato data dobře zanalyzujeme, dokážeme díky moderním technologiím modelovat predikce budoucích trendů, například předpovídat poptávku, identifikovat problematické produkty nebo personalizovat nákupní košík. A právě s tím mimo jiné pomáhají centra podnikových služeb, která tak potřebují stále nové experty, jako jsou například datoví analytici nebo datoví vědci.

TECHNOLOGIE NEMŮŽE FUNGOVAT NEZÁVISLE BEZ LIDÍ – JDE O VZÁJEMNOU SYNERGII, KDY AI LIDSKOU PRÁCI ZEFEKTIVŇUJE A ULEHČUJE, ALE LIDSKÝ FAKTOR JE VE VĚTŠINĚ PŘÍPADŮ NADÁLE POTŘEBNÝ.

pak odprezentuje další skvělý řečník, Martin Malo z Grafton Recruitment a tématům souvisejícím s kybernetickou bezpečností zase Michal Merta z Accenture. Chybět nebudou ani experti na vzdělávání, mentální zdraví a odolnost, legislativu související s trhem práce a zahraničním náborem, optimalizaci podnikových procesů a mnoho dalších témat.

Jako jedno z témat zmiňujete trendy v oblasti využívání umělé inteligence – je podle vás tato technologie příležitostí, nebo částečně i hrozbou?

Technologie v našem oboru jednoznačně otvírají nové příležitosti a jsme toho svědky prakticky každý den. Umělá inteligence pak dokonce funguje jako

Jak si stojí firmy v Česku se zaváděním nových technologií do provozu v porovnání se zahraničím?

Firmy z našeho oboru velmi dobře. Právě v našich centrech totiž vznikají inovace, které se pak dále šíří do mateřských společností, globálních a mezinárodních firem různého zaměření – od výroby, přes IT či finanční služby až po farmacii, telekomunikace nebo letectví.

Jak na zavádění nových procesů, například s využitím AI, reagují zaměstnanci? Vnímají to jako ulehčení a zefektivnění jejich práce, nebo je u nich patrný i určitý strach, třeba ze ztráty zaměstnání?

Je pravda, že o proměnách trhu práce pod vlivem umělé inteligence se hodně diskutuje a nahrává tomu celá řada predikcí a studií. Asi nejméně



hrozný 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 již zmíněným 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.

Takže spíš jde o spolupráci lidí a strojů? Resp. umělé inteligence?

Ano, přesně tak. Technologie nemůže fungovat nezávisle bez lidí – jde o vzájemnou synergií, kdy AI lidskou práci zefektivňuje a ulehčuje, ale lidský faktor je ve většině případů nadále potřebný.

S rozmachem všech těchto technologií se nabízí otázka, zda mají zaměstnanci pro svou práci vůbec dostatečné znalosti a dovednosti.

Bohužel ne tak docela, dle našeho posledního průzkumu vnímá nedostatky kvalifikace svých lidí plných 76 % center. S pokračující digitalizací a rozmachem umělé inteligence se tak firmy musí zaměřit na intenzivnější vzdělávání zaměstnanců. A i přesto, že investice do firemního vzdělávání vzrostly ve srovnání s uplynulými dvěma lety o třetinu, deficit dovedností se dále zvyšuje. Nejvíce

FIRMY, KTERÉ VYUŽÍVAJÍ TECHNOLOGIE AI, ROSTOU CO DO POČTU ZAMĚŠTNANCŮ DOKONCE DVOJNÁSOBNÝM TEMPEM, NEŽ KOLIK ČINÍ OBOROVÝ PRŮMĚR.

u svých lidí firmy postrádají právě znalosti technologií automatizace a umělé inteligence, dovednosti z oblasti datové analýzy a bohužel stále i schopnosti hovořit cizími jazyky. Vzdělávání a rozvoj zaměstnanců proto také bude jedním z nosných témat naší konference, na kterou čtenáře srdečně zvou. ■