



# Česko zažívá boom sdílených služeb

## Úspěch vyžaduje flexibilitu a adaptivitu

Růst a inovace, těmito dvěma slovy by se dala charakterizovat uplynulá dekáda oboru podnikových služeb v České republice. Dříve sdílené, dnes digitální služby z ČR do celého světa poskytuje již více než 400 firem a svá centra zde otvírají stále noví investoři. Hlavním důvodem je přitom bezpečnost a stabilita trhu.

**A**traktivita České republiky jako lokality pro založení a provoz centra podnikových služeb byla vždy dána zejména dostupností a blízkostí ke klíčovým trhům, kvalitou infrastruktury a rovněž optimální časovou zónou umožňující poskytování služeb na globální úrovni. Nejnovější průzkum oborové asociace ABSL však ukazuje, že

převažují nové důvody, zejména bezpečnost a stabilita země a kvalita zdejšího života, která dokáže přilákat i zahraniční talenty. Tento aspekt je přitom stále důležitější, obor totiž co do počtu zaměstnanců každoročně roste dvojciferným tempem. A tak z oboru, který měl před 10 lety 50 tisíc zaměstnanců, se stal obor, který je na dobré cestě dosáhnout

do příštího roku mety 200 000 zaměstnanců. To je čtyřnásobek.

### Globální i lokální hráči

Za tímto dynamickým růstem stojí zejména technologie. „V posledních letech vidíme, že úspěch tkví zejména v rychlé adopci moderních

technologií a ve vývoji inovací, které výrazně zefektivňují provoz firem a mění charakter lidské práce. Když se podíváte na to, co centra dělala před deseti lety a co dělají dnes, je to téměř k nepoznání,“ říká Jonathan Appleton, ředitel asociace ABSL. A má pravdu, dříve šlo o jednoduché úkoly jako přepisování dat do databází, evidence faktur, telefonická zákaznická podpora. 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 – ať už jde o logistiku, personalistiku, finance, IT podporu, či třeba výzkum a vývoj. 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. A nemusí jít přítom jen o nadnárodní giganty, model centralizace firemních procesů z více poboček do jedné, odkud jsou zpracovávány,

dopravních toků nebo plánováním neefektivnějších tras a skladování zboží s ohledem na náklady a emise CO<sub>2</sub>. V oblasti zákaznických služeb zase 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 náboru 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 již zmíněné oblasti analýzy dat a předpovídání budoucích trendů.

### Nové pracovní pozice, projekty i modely práce

„Technologie ovlivňují nejen produktivitu a růst center, ale i samotné způsoby práce, kdy je možné pracovat prakticky odkudkoliv a kdykoliv, a dokonce

lupráce, udržitelosti či vzdělávání a rozvoji talentů. A v neposlední řadě stojí za zmínku projekty v zákaznických službách – ať už jde o poskytování call centra jako služby včetně podrobného denního reportingu, nebo automatizovaných hlasových rozcestníků, které umí zefektivnit práci kontaktního centra tím, že reagují na aktuální obsazenost linky, získávají od zákazníků potřebné informace a usnadňují tak práci živým operátorům.

### Vzdělávání klíčem

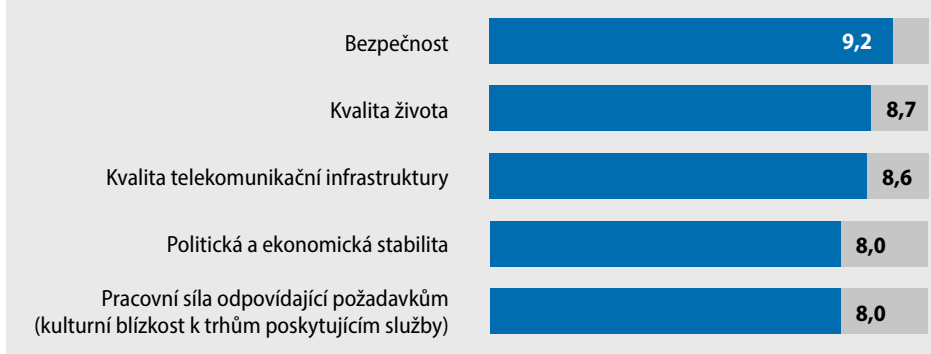
Vzhledem k dynamickému rozvoji a změnám, které v oboru probíhají, je pro firmy stále důležitější prioritou vzdělávání zaměstnanců. Nové technologie a způsoby práce vyžadují stále nové kompetence, a protože řada disciplín, které jsou potřeba, zatím nejsou zařazeny do výukových programů škol, musí se firmy se vzděláváním zaměstnanců popasovat samy. Z posledního průzkumu ABSL vyplynulo, že nedostatky kvalifikace svých lidí vnímá plných 76 % center. 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. „Vzdělávání se intenzivně věnujeme i my jako asociace. Za posledních pět let jsme vytvořili hned několik vzdělávacích programů pro vedoucí pracovníky v našem odvětví, a to včetně unikátního MBA programu, s jejichž pomocí se snažíme pomoci posunout jejich centra do další fáze rozvoje,“ říká Jonathan Appleton.

### Kvalita života táhne nejen zaměstnavatele i zaměstnance

Zmiňovaná kvalita života v ČR není důležitým argumentem jen pro zaměstnavatele, ale i pro samotné zaměstnance. Plných 40 % všech zaměstnanců oboru tvoří totiž cizinci, celkem je zastoupeno dokonce 90 národností. 54 % respondentů z řad zahraničních pracovníků v průzkumu ABSL dokonce kvalitu života v ČR zmiňovalo jako jeden z důvodů, proč v oboru pracují, 46 % pak chválilo i dobré ohodnocení. To je dle dat personální agentury Grafton Recruitment velmi atraktivní. Vyplývá z nich například, že ve srovnání se 14 zeměmi, kde tento obor působí, je v ČR největší rozdíl mezi průměrnou mzdou země a průměrnou mzdou na nemanagerských pozicích ve zmiňovaném oboru. Tento rozdíl činí plných 895 euro a ukazuje, jak atraktivní zaměstnání obor kvalifikovaným Čechům a expatům nabízí. Pro srovnání, v Polsku činí tento rozdíl 712 euro, v Portugalsku 701 euro, ve Velké Británii 657 euro, v Rumunsku 466 euro, a ve Španělsku dokonce jen 144 euro. I díky tomu setrvale roste průměrná doba, po kterou zaměstnanci oboru zůstávají u jednoho zaměstnavatele. Meziročně stoupla o 4 měsíce a činí již bezmála 4 roky. ■

MARTA LIPOVSKÁ

## DŮVODY, PROČ SVĚTOVÉ FIRMY VOLÍ ČESKO



inovovány a poskytovány jako služba, úspěšně využívají i české společnosti, a to například z oblasti e-commerce či IT.

### 80 % center chce více šlápnout do automatizace

Technologií se v oboru využívá celá řada, klíčová je však RPA, robotická automatizace procesů. Softwaroví roboti díky ní dnes zastávají práci, která je ekvivalentem bezmála 20 tisíc pracovních míst, a vzhledem k plánům 80 % center zaměřit se na nové projekty automatizace a rozšířit ji i na další zpracovávané procesy a služby se dá očekávat jejich další rozmach.

Velkým tématem je i celospolečensky diskutovaná umělá inteligence. Ta v uplynulých dvou letech prokázala svou schopnost zlepšit produktivitu a efektivitu práce a působit jako katalyzátor růstu. To dokazuje mimo jiné skutečnost, že centra, která ji využívají, rostou dokonce dvojnásobným tempem, než kolik činí oborový průměr. Využití ji lze například při poskytování finančních služeb, kde dokáže automatizovat složitější procesy, jako je zpracování faktur nebo objednávek, nebo u logistických služeb, kde umí pomoci s řízením

dávají vzniknout i novým pracovním pozicím,“ říká Jonathan Appleton s tím, že se objevují například pozice jako AI inženýři, designéři a trenéři chatbotů, specialisté na wow-efekt nebo manažeři šťěstí. Nové pozice vznikají i v oblasti vzdělávání a kybernetické bezpečnosti. Samostatnou kapitolu pak tvoří datoví vědci a specialisté, kteří dnes patří k nejvíce nedostatkovým profesím v oboru. Většina nových pozic pak souvisí s nejrychleji rostoucími službami, ke kterým patří právě datová analýza, IT podpora, výzkum a vývoj a služby v oblasti kybernetické bezpečnosti. Projekty, kterým se tyto experti věnují, jsou často velmi zajímavé. Například vyvíjejí energeticky úsporné technologie pro ukládání dat nebo softwaru, který pomocí strojového učení a umělé inteligence sám dokáže detekovat většinu kybernetických hrozeb. Mohou nasazovat chatboty či digitální asistenty anebo se věnovat tvorbě prediktivních nebo normativních modelů. Ty vyvíjejí datoví vědci a odborníci na machine learning a předpovídají, co se stane prostřednictvím kombinace historických dat a do budoucna zaměřených algoritmů. Tato řešení přinášejí finanční výsledky přesahující 10násobek investované hodnoty. Zajímavé projekty vznikají i v oblasti nových hybridních způsobů práce a spo-