Virtuální asistentka:
Ano, nebo ne? A proč?

Všude na nás vyskakují reklamy a bannery lákající na jejich služby. Obvykle se jedná o fotky pohledných slečen sedících u počítače, se sluchátky s mikrofonem či telefonem u ucha. Kdo jsou ve skutečnosti virtuální asistentky? Co umějí a proč a kdy bychom je mohli či měli využívat?

Ivana Štěrbová
HR konzultantka, kariérní poradkyně a koučka

Možná vám při čtení předchozích řádků jako první asociace naskočily služby Alexy či Bixby. Pokud ano, zklameme vás. Řeč nebude o aplikacích umělé inteligence, které dokážou vykonávat příkazy. Hovořit budeme o lidských virtuálních asistentkách – neboli skvělé službě 21. století.

Kdo jsou to virtuální asistentky?

Virtuální asistentky jsou zcela normální ženy z masa a kostí. Mohou mít nejrůznější věk a různě dlouhé pracovní zkušenosti. Disponují různými znalostmi programů, jazyků a rovněž ovládají celou řadu nezbytných dovedností, včetně komunikativnosti, skvělého time managementu, příjemného vystupování, strukturovanosti a spousty dalších. Méně běžně najdeme v nabídce služby virtuálních asistentů, nicméně i zde bývají firmy schopné případnou poptávku uspokojit.

Často se jedná o ženy po rodičovské dovolené pracující na částečný úvazek, ženy důchodového věku, ale zhruba stejně zastoupené jsou dámy pracující na klasický plný pracovní úvazek. Velmi důležité však je, že firmy využívající dané služby nemusejí právě tyto formální náležitosti vůbec řešit. Jakožto firma si totiž kupujete službu, a tudíž zjišťování a ověřování zkušeností, popřípadě získávání nových dovedností je zcela v režii vašeho dodavatele. Vy jen řeknete, co potřebujete, a firma zajistí, aby byl daný úkol vykonán včas a ve stoprocentní kvalitě.

Co virtuální asistentky umějí?

Společnosti poskytující služby virtuálních asistentek často nabízejí služby jako vyřizování telefonních hovorů v době nepřítomnosti šéfa, vedení diáře, zpracování prezentací, organizaci týmových akcí, vedení e-shopu, správu webových stránek, Facebooku, Instagramu atd., spoluúčast na tvorbě reklamních materiálů, úkoly související s personalistikou (komunikace s personálním oddělením, personální agenturou, preselekci životopisů, domlouvání pohovorů, zamítání kandidátů etc.), překlady, objednávky zboží a materiálu, přípravu smluv a dokumentů, pochůzky na úřadech, zákaznický servis (reklamace, zákaznickou linku atd.) a v neposlední řadě také pomoc s osobními záležitostmi ředitelů a manažerů. Rozsah služeb je opravdu obrovský a nabídka široká.

Jak to funguje?

Celý proces poskytnutí služby je velmi jednoduchý. Zkontaktujete vybranou společnost, zadáte přibližnou představu o úkolech, jaké byste od své virtuální asistentky očekávali, a odhad časového rozsahu. Následně obdržíte konkrét-

TIP

Společnosti často nabízejí nejrůznější balíčky, obvykle předplatné určitého rozsahu služby. Podobně jako v každé jiné službě i zde platí, že čím větší rozsah, tím zajímavější cena.

ní cenovou nabídku, podepíšete smlouvu a můžete službu začít využívat.

Specifikum virtuální asistentky tkví v tom, že nesedí fyzicky přímo u vás v kanceláři, ale v kanceláři svého zaměstnavatele, tj. vašeho dodavatele. Některé asistentky také pracují z pohodlí své domácí kanceláře, a tudíž ušetří spoustu času na dojíždění. Pro vás je však důležité, že ušetříte spoustu peněz na zřízení pracovního místa pro vlastní asistentku. Veškeré náklady na materiální a technické zařízení jdou za vaším dodavatelem. Vždy tudíž víte, kolik vás práce asistentky bude stát, a nepřekvapí vás žádné nenadálé výdaje.

Další velká výhoda spočívá ve stoprocentní zastupitelnosti virtuálních asistentek. Většina společností poskytujících danou službu disponuje specifickým softwarem, který umí velmi dobře zaznamenat veškeré dění ohledně prováděného úkolu a stav, v jakém se zrovna nachází. Rovněž měří na vteřinu přesně čas, který virtuální asistentka na úkolech pro vaši společnost tráví. Výsledkem je velmi korektní a přesný report jejích aktivit a následně exaktní vyúčtování.

Jiná podstatná výhoda tkví ve skutečnosti, že některé společnosti nabízejí služby virtuálních asistentek i v časech mimo obvyklou pracovní dobu – což může být velmi užitečné, pokud nutně potřebujete dodělat nějaký report, zpracovat přehled, rešerše či jakýkoliv jiný neodkladný výstup, a vaši zaměstnanci právě odešli domů, jelikož mají po pracovní době.

U služby virtuální asistentky vám také odpadají veškeré náklady na vznik a trvání jejího zaměstnaneckého poměru. Pokud vše důkladně propočítáte – a to i s ohledem na placenou dovolenou vašeho potenciálního zaměstnance a „kafíček" s kolegy – dost možná vám vyjde využití dané služby levněji.

TIP

Zastupitelnost oceníte převážně při nemoci asistentky, popřípadě jejích dětí. Také její dovolená vás nevyvede z míry, protože nikdo ani nepozná, že práci vykonává někdo jiný. Může jít o obrovskou výhodu v současné covidové době, kdy musí velká část žen vzdělávat potomky doma.

Kdy je dobré využití asistentky zvážit?

Je velmi důležité důkladně promyslet, zda dokážete svou asistentku skutečně využít na 100 % (nebo alespoň na 70 %). Pokud ano, je pro vás bezpochyby výhodnější zaměstnat klasickou prezenční asistentku, kterou budete mít osobně k dispozici přímo ve vašich prostorách. Ačkoliv mají firmy k dispozici superinteligentní programy, velmi zkušené asistentky a disponují značnou ochotou váš úkol vyřešit, ne pokaždé jej lze srozumitelně a zřetelně zadat tak, abyste byli s výsledkem stoprocentně spokojeni. Vždy je snazší, když asistentka zná svého šéfa a prostředí firmy, ví, kde co najít a koho se zeptat. K této souhře dochází obvykle minimálně po několika týdnech spolupráce a dosud nevznikl software, který by danou zkušenost dokázal přenést.

Bezpochyby se však služba hodí na nejrůznější nárazové úkoly, popřípadě pravidelně se opakující aktivity, které se již nevejdou do pracovní náplně nikoho ze stávajících zaměstnanců, nebo tito nemají potřebné znalosti a dovednosti. Služba je rovněž výhodná v době nepřítomnosti kmenových zaměstnanců během dovolené, nemoci či OČR. Virtuální asistentka pomůže tato náročná období překlenout a zajistí, aby vše plynulo, jak má.



Kdy naopak o službě neuvažovat?

Nedokážete-li dobře delegovat práci a máte příliš konkrétní představy o výsledku, pravděpodobně budete ze služeb zpočátku trochu rozpačití. Jak už bylo řečeno, žádný stroj ani neviditelná asistentka nám do hlavy nevidí. Pokud jim dobře nevysvětlíme, co od nich očekáváme, nemůžeme čekat, že naši představu zcela splní. Mějte vždy uvedené na paměti a očekávejte jen realistické výsledky úměrné době spolupráce. Jedině tak můžete tuto skvělou službu brzy docenit.

V posledních letech jako by se s ní doslova roztrhl pytel, a vybrat poskytující firmu proto není snadné. Důkladně si prostudujte reference a naslouchejte zkušenostem lidí okolo. Dobrá zpráva zní, že je z čeho vybírat, a záleží jen na vás a vašich požadavcích, zda a kdo vám danou službu nakonec poskytne.