

EY: 5G și IoT devin vârful de lance în transformările din telecom, în timp ce IA și automatizarea proceselor sunt încă în curs de maturizare



Liderii sectorului de telecomunicații sunt optimiști în ceea ce privește perspectivele transformării digitale, dar există o lipsă de sinergie în aplicarea tehnologiilor emergente la nivel de rețea. Aceasta este una dintre concluziile studiului global EY, Accelerarea apariției companiilor inteligente, care include o analiză realizată de 27 de lideri din sectorul telecomunicațiilor cu privire la procesul de transformare digitală din cadrul companiilor lor.

5G și internetul lucrurilor (Internet of Things sau IoT) sunt considerate cele mai importante tehnologii emergente care vor facilita transformarea digitală în următorii cinci ani, potrivit declarațiilor a 69% dintre respondenți, urmate de automatizare (62%) și inteligența artificială (58%). Cu toate acestea, companiile de telecomunicații utilizează în prezent tehnologiile digitale cu preponderența în beneficiul clienților, și nu al rețelelor.

Aproape jumătate dintre respondenți (48%) consideră că îmbunătățirea serviciilor de asistență pentru clienți este principalul catalizator pentru adoptarea automatizării, iar 96% cred că îmbunătățirea experienței clientului este principalul motor în utilizarea analizei de date și a inteligenței artificiale în următorii cinci ani. Doar 44% dintre respondenți consideră că scenariile de utilizare legate de rețea sunt critice în același interval.

”În România se vede în prezent o slabă utilizare a tehnologiilor IoT, care ar putea furniza date relevante, contribuind semnificativ la îmbunătățirea serviciilor către clienți și, ca urmare, ar putea aduce beneficii și avantaje competitive furnizorilor. Principalul motiv ar putea fi reticența în adoptarea noilor tehnologii și a investițiilor reduse în infrastructura modernă, de tip Smart City, și în energie verde, cu toate componentele – educație inteligentă, clădiri, transport, utilități inteligente. Este adevărat că toate acestea presupun viziune și planificare pe termen lung, între unu și cinci ani, cu o gândire coerentă a resurselor necesare și cu o relaționare a tuturor părților interesate”, spune **Carmen Adamescu**, *Partener, Asistență în Afaceri, EY România*.

Conform concluziilor studiului, actuala abordare față de adoptarea tehnologiilor emergente este în dezacord cu ambițiile pe termen lung ale companiilor din telecomunicații. 76% dintre respondenți au declarat că tehnologia informației și rețelele au cele mai mari șanse să beneficieze de pe urma îmbunătățirii capacităților de analiză de date sau inteligența artificială în următorii cinci ani, în pofida reticenței companiilor de a depăși faza aplicațiilor dedicate clienților. Aceasta disonanță este reflectată de opiniile a aproape jumătate dintre respondenți (46%), care consideră că absența unor planuri pe termen lung este cel mai mare obstacol în calea exploatării automatizării la potențialul său maxim.

Talentele și abilitățile necorespunzătoare sunt de asemenea menționate drept obstacole importante în implementarea analizei de date și a inteligenței artificiale, potrivit unui procent de 67% dintre liderii sectorului intervievați la nivel global, în timp ce o treime dintre aceștia (33%) au menționat calitatea slabă a datelor ca obstacol semnificativ.

Întregul raport subliniază ca este esențial pentru companiile telecom să fie mai curajoase în abordarea transformării digitale și a inovației. Aproape toți respondenții (92%) au recunoscut că trebuie să fie mai flexibili pentru a obține beneficii de pe urma transformării, iar 81% sunt de acord că ar trebui să adopte o atitudine mai deschisă în experimentarea și valorificarea analizei de date și a automatizării. Având în vedere că paleta de tehnologii și procese emergente devine tot mai mare, majoritatea respondenților (88%) consideră că organizația lor are nevoie de o mai bună înțelegere a conceptelor de transformare digitală interconectate.