

Redes inteligentes de nueva generación deben centrarse en la experiencia del cliente

● Las empresas tecnológicas y partners de renombre internacional apuestan al uso de Inteligencia Artificial generativa y Gemelos Digitales -entre otros- para mejorar los servicios y reducir las pérdidas.

Operaciones centradas en el servicio, para mejorar la experiencia del cliente. Esa es la premisa básica del Libro Blanco 2.0 sobre Operaciones Inteligentes de Nueva Generación, lanzado por Huawei, TM Forum y destacados operadores internacionales de telecomunicaciones, tales como Orange, HKT y China Mobile.

Lucas Lu, presidente de ICT Assurance and Operations Services de Huawei, destacó la importancia de este informe, al enfatizar cómo la Inteligencia Artificial Generativa (GenAI) y otras tecnologías emergentes están revolucionando la gestión de redes.

“Estamos redefiniendo cómo medimos el éxito en las operaciones, no sólo en términos de eficacia técnica, sino que también en impac-

to empresarial tangible, como ingresos, innovación y satisfacción del cliente”, afirmó Lu.

El White Paper fue dado a conocer en la última edición del evento Digital Transformation World 2024, celebrada en Copenhagen. En él se prevé que las redes de nueva generación se beneficiarán de alternativas como los Gemelos Digitales -que proporcionan simulaciones virtuales avanzadas y retroalimentación en tiempo real- mejorando la capacidad de respuesta ante desafíos complejos. Además, se menciona el algoritmo Expected Demand Not Served (EDNS), que evalúa el impacto potencial en los servicios, informando decisiones críticas sobre la asignación de recursos y la recuperación de la red. El reporte asegura también que la Inteligencia Artificial Generativa tendrá un papel crucial al potenciar roles

operativos y desarrollar agentes de IA adaptativos, mejorando la eficiencia operativa y fomentando la innovación continua.

Kevin Ye, presidente del Dominio de Operaciones Inteligentes de Huawei, explicó que el Libro Blanco 2.0 introduce un nuevo sistema de valores y métricas diseñado para apoyar decisiones estratégicas y evaluar el progreso en la transformación digital. “Este enfoque no solo optimiza la calidad de la red, sino que también impulsa la eficiencia operativa y la adaptabilidad”, añadió.

A la fecha, Huawei ha colaborado con operadores como XL Axiata Indonesia y China Mobile para desarrollar soluciones innovadoras, como la reducción de la pérdida de servicio mediante EDNS, y efectuar análisis avanzados de redes empresariales mediante GenAI, para me-



El Libro Blanco 2.0 ofrece importantes proyecciones sobre el futuro de esta alucinante tecnología.

orar la monitorización proactiva.

Durante el lanzamiento del estudio, se destacó que con una transformación digital centrada en la

satisfacción de sus clientes, donde se implemente por ejemplo la toma de decisiones inteligente basada en nuevos sistemas de medición, los operadores de

telecomunicaciones tendrán la oportunidad de ofrecer nuevas y mejores experiencias, que se traducirán en menores costos y mayores ingresos.