

LA MEJORA DE LA EFICIENCIA INTERNA IMPULSA AL 67% DE LAS TELCOS A ADOPTAR LA IA

- **El Informe Ascendant sobre IA de Minsait también apunta que la mejora de la experiencia del cliente es una de las razones de peso para la adopción de la inteligencia artificial**
- **Además, las compañías de telecomunicaciones están centrando sus esfuerzos en la personalización de las campañas de marketing, la optimización de la atención al cliente y la mejora de la experiencia**
- **El informe también apunta que casi 7 de cada 10 empresas del sector ya experimenta con la IA para mejorar la gestión de las operaciones de red**

Madrid, 1 de agosto de 2024.- El contexto actual de las empresas de telecomunicaciones está marcado por la necesidad de entregar valor al usuario mientras se gestionan los activos de manera eficiente. Es precisamente aquí donde la inteligencia artificial se ha convertido en un habilitador esencial para lograrlo. Según revela el Informe Ascendant de Minsait (Indra) bajo el título *IA: radiografía de una revolución en marcha*, incrementar la eficiencia de los procesos internos es la principal motivación del 67% de las compañías del sector a la hora de integrar la IA en sus operaciones, mientras que el 47% considera la mejora de la experiencia del cliente como una de las razones de peso para su implementación.

El estudio, que analiza el grado de adopción de la inteligencia artificial en entidades privadas e instituciones públicas, también evalúa los casos de uso específicos en cada sector e identifica aquellos que las organizaciones ya están aplicando. En mercado de las telecomunicaciones, el 73% de las empresas están centrando sus esfuerzos en el área de marketing, concretamente en la personalización de contenidos de las campañas. Al analizar las preferencias, comportamientos y necesidades de los clientes, las empresas pueden ofrecer promociones personalizadas y predecir y mitigar el abandono de clientes.

Seguidamente, también un 67% de las compañías está utilizándola para optimizar las operaciones de cliente, como el análisis de sentimiento o la mejora de la atención. De hecho, en este ámbito un 40% de las *telco* afirma que ya utiliza la IA para implementar asistentes virtuales y *chatbots* para ofrecer atención personalizada y un soporte eficiente a sus usuarios.

Entre los casos de uso exclusivos de estas compañías destaca la gestión de la red, que ya ha implementado un 67% de ellas. Las soluciones de IA les permiten diseñar, planificar y optimizar el rendimiento, la seguridad y la fiabilidad de las redes al detectar y resolver problemas; predecir y prevenir fallos; y adaptarse a la demanda.

Cabe destacar que, en el 57% de estas organizaciones, la alta dirección tiene una visión clara de la IA y cuenta con capítulos relacionados con ella en sus planes estratégicos. Además, el 85% de las empresas cuenta con el talento necesario para su adopción y la totalidad afirma contar con los recursos externos necesarios para desarrollar sus casos de uso. Estos datos aportados por el informe reflejan que las *telco* tienen una madurez media-alta respecto al uso de la inteligencia artificial y la consideran como un activo empresarial y no únicamente como una tecnología.

El 5G y la IA como impulsores

Numerosos sectores están experimentando con las redes privadas 5G combinadas con la inteligencia artificial, el *big data* o el internet de las cosas (IoT, por sus siglas en inglés). En el caso de las telecomunicaciones, el 5G irá incorporando nuevas funcionalidades unidas a técnicas de IA para mejorar la conectividad de los dispositivos, la latencia o el posicionamiento.

Elena Pablos, directora global de Telco y Media en Minsait, vaticina que, “a corto y medio plazo, la integración de las redes móviles terrestres (5G *advanced* o 5G+) y por satélite, así como la extensión de la banda ancha a la mayor parte de la población, serán una realidad y permitirán democratizar servicios y aplicaciones basados en la IA. De esta forma surgirán nuevos casos de uso de interés tanto para empresas como para ciudadanos y se conseguirán implantaciones más rápidas, sencillas y con menores costes”.

El [Informe Ascendant](#) Madurez Digital 2024 de Minsait aborda, en su quinta edición, el contexto y grado de adopción de la inteligencia artificial por parte de las empresas y las Administraciones públicas. Para ello, se ha analizado la información aportada por más de 900 organizaciones de España y otros países procedentes de 15 sectores diferentes de actividad.

Acerca de Minsait

Minsait (www.minsait.com) es la compañía del Grupo Indra líder en transformación digital y Tecnologías de la Información. Presenta un alto grado de especialización, amplia experiencia en el negocio digital avanzado, conocimiento sectorial y un talento multidisciplinar formado por miles de profesionales en todo el mundo. Minsait está a la vanguardia de la nueva digitalización con capacidades avanzadas en inteligencia artificial, cloud, ciberseguridad y otras tecnologías transformadoras. Con ello, impulsa los negocios y genera grandes impactos en la sociedad, gracias a una oferta digital de servicios de alto valor añadido, soluciones digitales a medida para todos los ámbitos de actividad y acuerdos con los socios más relevantes del mercado.

Acerca de Indra Group

Indra Group es un holding empresarial que promueve el progreso tecnológico, del que forman parte Indra, una de las principales compañías globales de defensa, tráfico aéreo y espacio; y Minsait, líder en transformación digital y tecnologías de la información en España y Latinoamérica. Indra Group impulsa un futuro más seguro y conectado a través de soluciones innovadoras, relaciones de confianza y el mejor talento. La sostenibilidad forma parte de su estrategia y de su cultura, para dar respuesta a los retos sociales y ambientales presentes y futuros. A cierre del ejercicio 2023, Indra Group tuvo unos ingresos de 4.343 millones de euros, más de 57.000 empleados, presencia local en 46 países y operaciones comerciales en más de 140 países.

Contacto de Comunicación

Virginia Miranda Rufo
vmrufo@minsait.com
+34 682 528 486