

67% DAS EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES ADOTA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL PARA MELHORAR A EFICIÊNCIA INTERNA

- **Relatório Ascendant da Minsait, sobre IA destaca que melhorar a experiência do cliente é uma das principais razões para a adoção da tecnologia**
- **Empresas de telecomunicações concentram esforços na personalização de campanhas de marketing, na otimização e na melhoria do atendimento ao cliente**
- **Estudo destaca ainda que quase 7 em cada 10 empresas do setor já estão a experimentar IA para melhorar a gestão de operações de rede**

Lisboa, 27 de agosto de 2024 - O contexto atual das empresas de telecomunicações é marcado pela necessidade de entregar valor ao utilizador, sem deixar de gerir ativos de forma eficiente. Neste contexto, a Inteligência Artificial (IA) surge como um facilitador essencial para alcançar este objetivo. Conforme revela o Relatório Ascendant da Minsait (Indra), numa análise denominada 'IA: radiografia de uma revolução em curso', aumentar a eficiência dos processos internos é a principal motivação para 67% das empresas do setor quando se trata de integrar a IA nas suas operações, enquanto 47% considera a melhoria da experiência do cliente como uma das razões mais relevantes para a sua implementação.

O estudo, que analisa o grau de adoção da Inteligência Artificial em entidades privadas e instituições públicas, avalia também os casos de uso específicos em cada setor, identificando aqueles em que as organizações estão mais avançadas na sua aplicação. No mercado das telecomunicações, 73% das empresas estão a concentrar os seus esforços na área do marketing, especificamente na personalização dos conteúdos das campanhas. Ao analisar as preferências, comportamentos e necessidades dos clientes, as empresas podem oferecer promoções personalizadas, assim como prever e mitigar o abandono de clientes.

A otimização das operações dos clientes também é uma prioridade na utilização desta tecnologia, para 67% das empresas, que a utilizam para analisar melhorias nos serviços. Nesta área, 40% das empresas de telecomunicações afirma que já utiliza IA para implementar assistentes virtuais e chatbots, oferecendo atendimento personalizado e apoio eficiente aos seus utilizadores.

Entre os casos de uso de IA exclusivos das empresas de telecomunicações, destaca-se a gestão de redes, área na qual 67% das empresas do setor já a implementaram. As soluções de IA permitem projetar, planear e otimizar o desempenho, a segurança e a fiabilidade da rede, detetando e resolvendo problemas, prevenindo e prevenindo falhas e adaptando a oferta à procura.

No que diz respeito à liderança, em 57% das organizações do setor avaliado, a gestão de topo tem uma visão clara da IA e tem espaço dedicado à mesma nos seus planos estratégicos. Além disso, 85% das empresas possuem o talento necessário para a sua adoção, e todas afirmam ter os recursos externos necessários para desenvolverem os seus casos de uso. Estes dados, fornecidos pelo relatório, refletem que as empresas de telecomunicações têm uma maturidade média-alta no que diz respeito à utilização da inteligência artificial, e consideram-na como um ativo de negócio e não apenas como uma tecnologia.

O 5G e a IA como impulsionadores

Muitos setores já estão a experimentar redes 5G privadas, combinadas com inteligência artificial, *big data* ou *Internet of Things* (IoT). No caso das telecomunicações, o 5G vai incorporar novas funcionalidades combinadas com técnicas de IA, para melhorar a conectividade, cobertura ou posicionamento dos dispositivos.

Nelson Pereira, responsável de Telco e Media da Minsait em Portugal, refere que “a curto e médio prazo, a integração das redes móveis terrestres (5G avançado ou 5G+) e das redes de satélite, assim como a extensão da banda larga à maioria da população, vai ser uma realidade, e permitirá a democratização dos serviços e aplicações assentes na IA. Isto vai permitir que surjam novos casos de utilização com interesse, tanto para

as empresas como para os cidadãos, e as implementações serão mais rápidas, mais simples e com um custo mais reduzido.”

O [Relatório Ascendant](#) sobre Maturidade Digital 2024 da Minsait aborda, na sua quinta edição, o contexto e o grau de adoção da inteligência artificial por parte das empresas e das administrações públicas. Para tal, foi analisada a informação fornecida por mais de 900 organizações em diversos países, incluindo Portugal, provenientes de 15 setores diferentes de atividade.

Sobre a Minsait

A Minsait (www.minsait.com) é uma empresa do Grupo Indra líder em transformação digital e tecnologias da informação. Tem um elevado grau de especialização, uma vasta experiência em negócio digital avançado, conhecimento do setor e um talento multidisciplinar composto por milhares de profissionais em todo o mundo. A Minsait está na vanguarda da nova digitalização com capacidades avançadas em Inteligência Artificial, nuvem, cibersegurança e outras tecnologias transformadoras. Deste modo impulsiona o negócio e gera um grande impacto na sociedade, graças a uma oferta digital de serviços de elevado valor acrescentado, soluções digitais personalizadas para todas as áreas de atividade e acordos com os parceiros mais importantes do mercado.

Sobre a Indra Group

A Indra Group é uma holding que promove o progresso tecnológico, que inclui a Indra, empresa global em defesa, tráfego aéreo e espaço; e a Minsait, líder em transformação digital e tecnologias da informação em Espanha e na América Latina. A Indra Group impulsiona um futuro mais seguro, protegido e conectado através de soluções inovadoras, relações de confiança e o melhor talento. A sustentabilidade faz parte da sua estratégia e cultura, com o objetivo de responder aos desafios sociais e ambientais presentes e futuros. No final de 2023, a Indra Grup tinha um volume de negócios de 4.343 milhões de euros, mais de 57.000 empregados, presença local em 46 países e operações comerciais em mais de 140 países.

Em Portugal desde 1997, a Indra, com escritórios em Lisboa, Porto e Amarante, conta com uma sólida equipa de profissionais com elevada especialização para o desenvolvimento e implementação das suas soluções e serviços. A empresa integra alguns dos projetos mais inovadores que são chave para o desenvolvimento económico e tecnológico do país nos sectores de Defesa, Aeroespço e Mobility e através da sua filial Minsait, nas Tecnologias de Informação.

Contactos de Comunicação

Corpcom - Cátia Gil

catia.gil@corpcom.pt

Corpcom – Rodrigo Almeida Fernandes

rodrigo.fernandes@corpcom.pt