

印度尼西亚IOH的AI 北极星战略蓝图

由两家头部运营商合并而成的印尼数字巨头IOH目前拥有超过1亿活跃用户，联接印尼超过1.75万座岛屿的居民，助力印尼发展。2024年，IOH与华为携手获得第十二届全球电信大奖的卓越电信奖。本文中IOH首席技术官Desmond Chung将分享IOH如何追求卓越。

■ 文/Desmond Cheung
IOH首席技术官



2022年，Indosat Ooredoo 和 Hutchison 成功合并为 Indosat Ooredoo Hutchison (IOH)，并制定了成为印尼首选的数字运营商为愿景。秉承协同合作的精神，我们的使命是提供世界一流的数字体验，丰富社会生活，支持印尼的数字经济发展。

船载万斤靠舵人。航船的安全行驶要靠船长精准谨慎的驾驶。掌舵是一门艺术，过程中要不断应对各种变化，而唯一不变的是夜空中始终静止的北极星。对企业而言，用户就是我们的北极星，指引我们驶往彼岸。

如今，用户的追求已经从网络联接延伸至数字服务。互联网已成为现代社会必不可少的一部分，而未来，AI 也将像空气一般不可或缺。



成为 AI 原生运营商，将 AI 应用于各大业务场景。
以 AI 为核心提升网络服务并提供卓越的用户体验。

追寻北极星

正因如此，IOH 制定了 AI 北极星战略，将满足用户需求作为优先考量，在此基础上推动印尼数字化转型。

这一战略围绕三大核心：

一、成为 AI 原生运营商，将 AI 应用于各大业务场景。以 AI 为核心提升网络服务并提供卓越的用户体验。

二、向 AI 原生科技公司转型，探索新业务、新技术和新行业。这将有助于吸引更多像华为这样的战略合作伙伴，促进本地数字经济发展。

三、大力投资培养人才。没有人才，一切都是空谈。为此，IOH 设立了 AI 卓越中心来打造人才生态，吸引顶尖人才并为他们创造支持成长的工作环境。
在规划的第一阶段，我们将数智运营中心（DIOC）重新定

位为 IOH 网络运营的中枢。依托实时洞察和主动服务管理能力，DIOC 能帮助公司监控并预测故障，迅速解决问题，同时从源头预防问题的发生，从而提升客户体验。

以客户体验为中心

IOH 的转型一路高歌猛进，离不开对以用户为中心的坚持。通过与华为合作，IOH 实现了 AI 加持的高度自动化运维，并完成了以体验为中心的网络整合。在 Indosat Ooredoo 和 Hutchison 合并初期，华为利用多运营商核心网技术（MOCN），助力我们在印度尼西亚完成超过 4.6 万个站点的网络整合。目前，我们已完成网络运营中心（NOC）、业务运营中心（SOC）和网络性能管理（NPM）的融合，将所有数据整合到一个数据库中，为运维新模式打下了坚实的基础。

IOH 的转型一路高歌猛进，离不开对以客户为中心的坚持。通过与华为合作，IOH 实现了 AI 加持的高度自动化运维，

并完成了以体验为中心的网络整合。在 Indosat Ooredoo 和 Hutchison 合并初期，华为利用多运营商核心网技术，助力公司在印尼完成超过 4.6 万个站点的网络整合。目前，IOH 已完成网络运营中心、业务运营中心和网络性能管理的融合，将所有数据整合到一个数据库中，为切换运维新模式打下了坚实的基础。

经过上述重大升级，移动和宽带客户的联接质量、时延和服务流程都得到大幅优化，客诉降低 30% 以上。通过问题主动预测和根因快速定位，客服技术支持全面升级，平均修复时间缩短了 55%。

第三方机构 OpenSignal 报告显示，我们新建和升级的网络在语音、视频、游戏等各个维度实现领先。通过携手华为，我们为用户提供了最佳的服务体验，也获得了显著的业务增长，总收入、税息折旧及摊销前利润及每用户平均收入都实现两位数增长。

追星逐月

未来，我们将以人和数据为两大关键导向。数据对于未来

的增长至关重要，而员工的技能和知识是我们最重要的财富，也是组织的核心。借助人工智能的东风，我们将加速驶向数字化未来。

IOH 希望通过数据驱动和高度自动化来提升业务稳定性。这不仅将惠及客户，也将使我们的员工受益。机器人和人工智能帮助员工在公司快速增长时有效管理工作负荷。此外，我们还致力于加大研发投入，打造创新平台。

通过业务成本效益的最大化，我们努力使 AI 成为人人可用的工具。我们不仅着力弥合数字鸿沟，也尽力避免出现类似的 AI 鸿沟。

目前，IOH 网络在印尼国内的覆盖率已达到约 93%，但我们仍在努力扩大覆盖范围，并致力于为所有人提供卓越的用户体验。印尼是全球数字经济增长最快的国家之一，预计 2030 年其规模将达到 3600 亿美元，我们也必将为此贡献力量。

