

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领先电信数字巨头Indosat Ooredoo Hutchison (简称Indosat或者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Indosat首席技术官Desmond Cheung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, 并制定了成为印尼首选的数字运营商, 为印尼赋能并提供网络联接的愿景。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。为实现我们的使命和愿景, 我们努力将自身转型为科技企业, 从而更好地为政企机构提供世界一流的数字体验。

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



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。

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。

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、成为 AI 国家的塑造者。为此，Indosat 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。通过这一举措，我们也奠定了与重要生

态伙伴共同发展国家 AI 能力的基础。

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，税息折旧及摊销前利润、每用户平均收入和流量数据都实现两位数增长，同时，多媒体、数据通信、互联网（MIDI）业务增长达 23.4%。

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。我们相信 5G 将在此过程中发挥巨大价值，而与 AI 智能体的结合将让 5G 更加强大。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。

展望 2025 年，Indosat 将继续扩大网络覆盖，努力在基础设施的各个方面实现 AI 应用全球领先，特别是在将 AI 能力与 5G 技术相结合方面。我们看到 AI 与印尼的 5G 规模部署同步发展，为 Indosat 利用最新的 AI 和 5G 技术创造了绝佳条件。例如，AI 智能体与 5G 的结合将让每个孩子都拥有私人老师，每个患者都拥有私人护士。而这只是 5G+AI 释放巨大潜力的两个例子。利用 5G 和 AI 等先进技术，我们将最终实现网络接入的民主化，让所有印度尼西亚消费者和企业都能充分享受科技普惠的价值。

