

# อีริคสันเผยเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) คือ กุญแจสำคัญช่วยเพิ่มประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า



โอเปอเรเตอร์ 9 ใน 10 รายมองว่าการเพิ่มประสบการณ์ลูกค้าและการเพิ่มรายได้เป็นเรื่องที่สำคัญมาก ขณะที่ 70% ยังคิดว่าการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้เป็นเรื่องท้าทาย

กรุงเทพฯ, วันพุธที่ 19 กุมภาพันธ์ 2563 – อีริคสัน (NASDAQ: ERIC) เปิดเผยผลรายงานการสร้างประสบการณ์ให้กับลูกค้าผ่านเทคโนโลยี AI และระบบอัตโนมัติ พบว่าผู้ให้บริการด้านการสื่อสารทั่วโลกต่างตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) และระบบอัตโนมัติมาปรับใช้ในการดำเนินงาน เพื่อให้การเพิ่มประสบการณ์ของลูกค้าเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่าการลงทุน ทั้งนี้เนื่องจากระบบ 5G จะมีบทบาทสำคัญต่อการขับเคลื่อน Internet of Things (IoT) และ Industry 4.0

จากผลการศึกษาพบข้อมูลสำคัญดังนี้:

- 90% ของผู้ให้บริการด้านการสื่อสารระบุว่า AI มีส่วนสำคัญในการเพิ่มประสบการณ์ของลูกค้า
- ผู้ให้บริการด้านการสื่อสาร 8 ใน 10 ราย คาดว่าต้นทุนที่เพิ่มสูงขึ้น และความซับซ้อนที่มีมากขึ้น เป็นผลจากการเพิ่มเทคโนโลยีใหม่ ๆ
- 92% ของผู้ให้บริการด้านการสื่อสารได้ปรับการใช้ข้อมูลเชิงลึกของเครือข่าย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในช่วงปีที่ผ่านมา
- ผู้ให้บริการด้านการสื่อสาร 9 ใน 10 ราย เห็นว่าการเพิ่มประสบการณ์ของลูกค้าและการเพิ่มรายได้เป็นเรื่องที่สำคัญมาก

- ผู้ให้บริการด้านการสื่อสาร 7 ใน 10 ราย คิดว่าการปรับเปลี่ยนด้านเทคโนโลยีเป็นเรื่องสำคัญที่ทำนายในการดำเนินงาน

นายปีเตอร์ ลอริน รองประธานอาวุโสและหัวหน้าฝ่ายการบริหารจัดการเครือข่าย ของอีริคสัน กล่าวว่า “การเข้ามาของเทคโนโลยี 5G และ IoT การเพิ่มจำนวนอย่างมากของอุปกรณ์เชื่อมต่อต่าง ๆ และการแข่งขันกันอย่างเข้มข้น เพื่อให้ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงนี้ ล้วนส่งผลกระทบต่อวิธีการทำงานของเน็ตเวิร์กและฝ่ายไอที จากการใช้ 5G เปิดตัวทั่วโลก ทำให้ผู้ให้บริการด้านการสื่อสารต้องเผชิญกับความท้าทายในการนำ 5G ไปปรับใช้ร่วมกับเทคโนโลยีอื่น ๆ พร้อมการนำไปใช้งานจริง รวมถึงความต้องการด้านการบริการใหม่ ๆ และการจัดแบ่งทรัพยากรระบบประมวลผล ระบบสื่อสารทางกายภาพให้กับเครือข่ายต่าง ๆ เพื่อให้บริการภายใต้ระบบ 5G (virtualization and network slicing) ซึ่งเมื่อคำนึงถึงสิ่งเหล่านี้แล้ว ความซับซ้อนของการจัดการเน็ตเวิร์กจะยิ่งเพิ่มขึ้นอย่างแน่นอน ดังนั้น เราจึงเตรียม Ericsson Operations Engine ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มขับเคลื่อน AI สำหรับจัดการเน็ตเวิร์กในอนาคต ที่จะช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถก้าวข้ามการเปลี่ยนผ่านครั้งนี้ไปได้”

จากรายงานยังพบว่า เทคโนโลยี AI และระบบอัตโนมัติในการดำเนินงานนั้นได้เปลี่ยนจากแนวคิดไปสู่การใช้งานจริงในห้องประชุมของผู้ให้บริการด้านการสื่อสารทั่วโลก นอกจากนี้ ยังเป็นการแสดงให้เห็นถึงวิธีที่ผู้บริหารด้านสายงานปฏิบัติการใช้งาน AI และระบบอัตโนมัติเพื่อขับเคลื่อนผลลัพธ์ และสร้างโอกาสทางธุรกิจได้อย่างไร รวมถึงการที่พวกเขาจัดการกับความท้าทายต่าง ๆ เช่น การปรับปรุงตัวชี้วัดความพึงพอใจของลูกค้า (Net Promoter Score - NPS) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ชัดเจนของประสบการณ์ที่ดีของผู้บริโภค และคุ้มค่าต่อการลงทุน

สำหรับประเทศไทย อีริคสันและบริษัท โทเทิลแอนด์ซีเอสคอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) - ดีแทค ได้เปิดตัวรูปแบบการดำเนินงานด้านเน็ตเวิร์กที่เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (customer-centric network) ตั้งแต่เดือนมกราคมของปีนี้ เป็นไปตามการลงนามในข้อตกลงการเป็นหุ้นส่วนเมื่อปีที่แล้ว โดยอีริคสันมีหน้าที่เข้ามาดูแลจัดการการดำเนินงานด้านเน็ตเวิร์กของดีแทคทั่วประเทศด้วยการใช้แพลตฟอร์ม Ericsson Operations Engine โดยที่ดีแทคยังคงดูแลรับผิดชอบทางด้านวางแผนเชิงกลยุทธ์ของเน็ตเวิร์กและเป็นเจ้าของสินทรัพย์ต่อไป

นางนาดีน อัลเลน ประธานบริษัทอีริคสันประเทศไทย กล่าวว่า “เราจะใช้ประสบการณ์ระดับโลกของอีริคสันผนวกกับเครื่องมือและเทคโนโลยีล่าสุดใน AI, ระบบ Automation และ Machine Learning (ML) เพื่อดึงข้อมูลเชิงลึกมาให้ประโยชน์มากที่สุด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยมุ่งเน้นที่ประสบการณ์ลูกค้าเป็นหลัก”

จากงานวิจัยของอีริคสันพบว่า ผู้ให้บริการด้านการสื่อสารส่วนใหญ่ทำงานเกี่ยวกับการริเริ่มใช้ AI และระบบ Automation กันอยู่แล้ว อย่างไรก็ตาม ผู้ให้บริการเหล่านั้นกล่าวว่าการใช้เทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวนั้นไม่เพียงพอ จำเป็นต้องมีทักษะและวิธีการทำงานใหม่ ๆ ประกอบด้วยเพื่อให้มีความเป็นดิจิทัลมากขึ้น และอย่างน้อยที่สุด การเปลี่ยนแปลงด้านองค์กรก็มีความสำคัญเทียบเท่ากับด้านเทคโนโลยีเช่นกัน ในแง่ของความสำเร็จในการเปลี่ยนผ่านไปเป็นดิจิทัลมากขึ้น

รายงานฉบับนี้ยังแสดงให้เห็นว่า ผู้ให้บริการด้านการสื่อสารมักจะมองว่า พวกเขาจะต้องควบคุมดูแลค่าใช้จ่ายในส่วน การดำเนินงานมากเป็นพิเศษ แต่อย่างไรก็ตามตอนนี้พวกเขาให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสบการณ์ของลูกค้า และ รับผิดชอบต่อบทบาทของคนที่จะต้องให้ความสำคัญกับกลยุทธ์เพื่อขยายธุรกิจให้เติบโตเป็นลำดับแรก

อีริคสันเปิดสวิตช์ 5G ให้กับผู้ให้บริการด้านการสื่อสารทั่วโลกอย่างต่อเนื่อง เพื่อเปิดประตูสู่โอกาสใหม่ ๆ ในด้าน IoT, Industry 4.0 และระบบดิจิทัล นอกจากนี้ แพลตฟอร์ม Ericsson Operations Engine ยังสร้างความแตกต่างอย่างยั่งยืนด้วยการพัฒนาจากการใช้เครือข่ายเป็นศูนย์กลาง (network-centric) มาเป็นการใช้ประสบการณ์ของผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (user-experience-centric) แทน ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงลึกถึงระดับฐานรากจากพฤติกรรมการเชิงรับเป็นเชิงรุก โดยมีการใช้ประโยชน์จากข้อมูล ระบบ Automation และปัญญาประดิษฐ์อย่างเต็มรูปแบบ

ข้อมูลสำหรับบรรณาธิการ:

เกี่ยวกับ Ericsson Operations Engine

เกี่ยวกับ Ericsson Managed Services

เกี่ยวกับ Ericsson 5G

เกี่ยวกับ Ericsson: Industry 4.0 - Connectivity is the foundation

เกี่ยวกับ Ericsson: Internet of Things

เกี่ยวกับ อีริคสัน

อีริคสัน สนับสนุนผู้ให้บริการด้านการสื่อสารในการสร้างมูลค่าสูงสุดจากการเชื่อมต่อ กลุ่มผลิตภัณฑ์ของบริษัท ครอบคลุมเครือข่าย (Networks) การบริการดิจิทัล (Digital Services) การบริหารจัดการเครือข่าย (Managed Services) และธุรกิจเกิดใหม่ที่กำลังเติบโต (Emerging Business) และมีความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือลูกค้าให้มุ่งสู่ระบบดิจิทัล เพิ่มประสิทธิภาพ และมองหารายได้รูปแบบใหม่ การลงทุนเพื่อพัฒนา นวัตกรรมของอีริคสันได้มอบประโยชน์จากระบบโทรศัพท์และเครือข่ายเคลื่อนที่ให้แก่ผู้คนหลายพันล้านคนทั่วโลก อีริคสันจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ NASDAQ ในกรุงสต็อกโฮล์ม และใน NASDAQ นครนิวยอร์ก ติดตามข้อมูลข่าวสารของอีริคสันได้ที่ [www.ericsson.com](http://www.ericsson.com)