

诺基亚的人工智能演变 | 塑造电信的未来

快进到今天。机器学习算法已经发展出由神经网络推动的深度学习和强化学习技术。更多的计算能力会训练更大、更复杂的模型，这些模型聚合在超大规模集群中，用户可以通过云访问。最后，有大量数据可用于训练人工智能算法。

“我们正处于电信行业的关键时刻，这个行业既依靠创新又推动连接而蓬勃发展，不仅是人与人之间的连接，也是机器之间的连接。人工智能，尤其是 GenAI，不仅仅是另一种技术趋势。这是一股正在重塑的变革力量，并有可能构建我们的运营方式和客户的运营方式；我们如何竞争以及我们如何为我们的 CSP 和企业客户提供服务。

现在，人工智能和 GenAI 正在推动电信业的实际成果，从最大限度地减少服务中断的预测性维护到人工智能驱动的聊天机器人和高级网络优化，确保我们的网络以最高效率运行。这些技术正在彻底改变网络运营，GenAI 实现了超个性化营销，自动化了管理任务，并为我们的客户开辟了新的收入来源，并为他们的客户提供了创新的服务产品。

麦肯锡表示，“在电信公司面临的激烈竞争和成本削减中，早期证据表明，生成式人工智能（gen AI）可能成为在十年停滞后重新点燃增长的催化剂。

在对 130 家电信公司进行调查后，麦肯锡分析师预测未来 GenAI 将成为行业标准。AT&T、SK Telecom 和沃达丰等领先企业已经对生成式人工智能做出了重大承诺，开始了创新试验。值得注意的是，一家欧洲电信公司成功地将营销活动的转化率提高了 40%，同时通过 GenAI 提供支持的个性化内容降低了成本。同样，一家拉丁美洲电信公司发现呼叫中心座席的生产力提高了 25%，通过人工智能驱动的技能 and 知识推荐显着增强了客户体验。这些模型在短短几周内就部署了——一个在两周内部署，另一个在五周内部署。

超过 1,000 人参加了人工智能圆桌讨论会，诺基亚的思想领袖和专家齐聚一堂，探讨人工智能在电信行业的变革力量。对话涉及将人工智能功能集成到客户工作流程中、保持人机交互方法的重要性以及客户对人工智能技术不断变化的合同要求。

与会者强调了诺基亚内部技能提升的结构化计划，认识到量身定制的学习路径以跟上人工智能快速发展的紧迫性。他们探讨了所需技能的转变，从传统数据工程转向全栈和 GenAI 工程，强调了提示工程和强化学习的重要性。

圆桌会议强调了诺基亚对创新和自动化的承诺，诺基亚 GPT 和数字助理等举措旨在提高服务交付和运营质量。与会者分享了他们使用人工智能工具的经验，讨论了好处和挑战，并强调了人工验证以确保准确性和可靠性的必要性。

人工智能圆桌会议证明了诺基亚的前瞻性思维方法，展示了我们致力于利用人工智能提高效率、改善客户体验并引领电信行业走向充满可能性的未来。