

诺基亚的 AI 演进：塑造电信业未来

——诺基亚千人圆桌会议共论 AI 发展

人工智能技术已走过近 70 年历程。1956 年，新罕布什尔州常春藤联盟达特茅斯学院举办的一场会议，汇聚众多研究人员共同探索语言、学习与机器的奥秘。数十年来，科学家们始终致力于理解和描述人类智能的奥秘。

时至今日，机器学习算法已发展出由神经网络驱动的深度学习与强化学习技术。更强大的计算能力训练出更庞大复杂的模型，这些模型汇聚于超大规模集群中，并通过云端向用户开放。更重要的是，海量数据为 AI 算法训练提供了坚实基础。

"我们正处在电信行业的关键时刻——这个依托创新蓬勃发展的领域，不仅推动人际互联，更实现机器互联。"诺基亚云网服务部（CNS）技术战略团队技术产品线经理亚廷·达尔马什（Yatin



Dharamshi) 表示, "生成式 AI 不仅是技术潮流, 更是变革性力量: 它正在重塑并有望彻底构建我们的运营模式与客户运营体系, 改变我们竞争与服务通信服务提供商及企业客户的方式。如今从最小化服务中断的预测性维护, 到 AI 驱动的聊天机器人和高级网络优化, 这些技术正在确保网络以峰值效率运行, 同时实现高度个性化营销, 自动化行政任务, 为客户开辟新收入来源。"

通信服务提供商格局：适时而变

麦肯锡研究表明："在电信公司面临激烈竞争和成本削减的背景下，早期证据表明生成式 AI 可能成为重燃增长势头的催化剂。"通过对 130 家电信公司的调研，麦肯锡分析师预测生成式 AI 将成为行业标准。AT&T、SK Telecom 和沃达丰等行业领导者已对生成式 AI 做出重大承诺，开展创新试验。值得关注的是，某欧洲电信运营商通过生成式 AI 驱动的个性化内容，将营销活动转化率提升 40%同时降低成本；某拉丁美洲运营商则借助 AI 驱动的技能 and 知识推荐，使呼叫中心坐席效率提升 25%。这些模型的部署周期仅需数周。

亚廷对此表示认同："但其意义远不止于效率和成本节约。随着市场波动加剧和竞争日趋激烈，生成式 AI 为通信服务提供商提供了重塑自身、增强客户体验、建设面向未



来的韧性网络的机遇。这也正是客户对诺基亚、特别是对 CNS 部门的期待。这不仅关乎跟进技术，更在于为客户引领方向，同时确保我们在日常工作中有效利用这项技术。"

AI 圆桌会议：智识荟萃

逾千名人员参加了诺基亚 AI 圆桌讨论会，思想领袖与专家共聚探讨人工智能在电信行业的变革力量。讨论涉及 AI 能力与客户工作流程的整合、保持"人在回路"方法的重要性，以及客户对 AI 技术不断演变的合同要求。

与会者重点介绍了诺基亚内部的结构化技能提升计划，强调制定与 AI 快速发展保持同步的定制化学习路径具有紧迫性。会议探讨了从传统数据工程向全栈及生成式 AI 工程领域的技能转型，并强调了提示工程与强化学习的重要性。

圆桌会议彰显了诺基亚对创新与自动化的承诺，通过诺基亚 GPT 和数字助手等举措提升服务交付与运营质量。参会者分享了使用 AI 工具的经验，既讨论优势也分析挑战，并强调通过人工验证确保准确性与可靠性的必要性。此次会议印证了诺基亚的前瞻视野，展现其运用 AI 提升效率、改善客户体验、引领电信行业迈向充满可能性的未来的决心。

核心洞见：未来已来

工作流程 AI 整合

1. 客户要求 AI 能力融入工作流程时保持透明度
2. AI 驱动流程需保留人工监督，特别是在决策环节

技能提升与培训

1. 诺基亚 CNS 采用灵活结构的 AI 技能提升机制，提供多源学习渠道
2. 强调实践应用与亲手操作，真正理解 AI 技术

电信行业 AI 应用

1. AI 与生成式 AI 正变革电信行业，增强网络运营、客户支持与营销能力
2. 运营商正探索 AI 在现场操作中的应用以降低成本提升效率

挑战与机遇

1. AI 带来自动化与效率提升机遇，但需要审慎验证与人工干预
2. 运营商正采用混合数据管理方法，平衡私有云与公有云使用

AI 在文档管理中的角色

1. Copilot 等 AI 工具正用于提升技术文档 productivity 与质量
2. 结构化富内容有益于 AI 模型，增强客户文档处理流程

运营与市场战略中的 AI

1. 正在探索 AI 解决方案以简化从客户商机创建到开票的全流程
2. 诺基亚着力为客户打造零接触数字化体验

亚廷在总结时特别指出："我们已经探讨了 AI 内部应用、引入策略以及优先使用案例等多个维度，并详细讨论了技能提升方面的事项。面对即将到来的技术海啸，我们不能继续采用统一化的学习路径——必须为不同人员定制个性化成长轨迹。预计 30% 的知识将来自定制课程，其余 70% 的学习将在实际工作中完成。"