

诺基亚 AI 智能体上线，开启宽带网络“自主优化”新时代

诺基亚近日宣布，面向其固定网络产品线推出全新的 Agentic AI（智能代理式人工智能）能力，以提升家庭与宽带网络的生产效率和运营智能化水平。

该方案基于诺基亚已部署超过 6 亿条宽带线路的行业经验打造，可帮助通信运营商应对从光纤网络设计规划到部署及运营过程中的各类挑战，包括 FTTH 与 Wi-Fi 网络优化等。

面向“认知宽带（Cognitive Broadband）”时代，诺基亚 AI 赋能的固定网络产品组合能够提升终端用户体验、提高运营效率，并加速光纤网络建设部署。

通信行业预计到 2030 年将在 Agentic AI 领域投资 62 亿美元。具备自主推理与自主决策能力的 Agentic AI 系统，将成为认知宽带时代的重要驱动力，推动网络从传统连接能力，演进为具备自优化能力的 AI 驱动型基础设施。

诺基亚固定网络总裁 Sandy Motley 表示：

AI 可降低终端用户流失率，提升工程和客服团队的工作效率，并助力外场团队更快地为更多家庭接通网络。诺基亚的智能体 AI 将超过 6 亿条宽带线路的宝贵经验赋予每一位外场技术人员、客服代表和网络工程师，在客户意识到问题之前就将其解决。我们正在从根本上改变家庭和宽带网络的部署与运营模式。

诺基亚已在其 Altiplano、Corteca 以及 Broadband Easy 平台中全面集成 AI Agent（智能代理）与自然语言交互能力，帮助运营商实现运营现代化并降低运营成本。

借助这些能力，运营商能够：

- 主动发现并解决网络问题
- 在无需增加人力的情况下实现业务规模扩展
- 通过自动化根因分析快速诊断网络故障

这些 AI Agent 能力将为运营商带来直接且可量化的价值，包括：

- 客服首次联系问题解决率（First Contact Resolution）提升至 50%以上
- 网络事件在 5 分钟内完成初步定界与分类
- 施工现场与家庭用户现场二次返工率降低 50%

该方案采用开放且安全的 AI 架构，可集成 AI Agent、实时数据以及第三方外部服务，同时确保合规性、数据主权以及厂商独立性。

运营商能够保持完全自主控制权，包括：

- 选择最适合特定业务场景的大语言模型（LLM）
- 使用自有操作界面
- 接入自身数据源
- 按业务需求逐步扩展 AI 能力

Appledore Research 合伙人兼首席分析师 Grant Lenahan 表示：

AI 只有在数据质量过硬且达到 AI 就绪状态时才能真正发挥作用。我们近期发布的网络自动化 AI 市场展望报告强调，行业正在迅速发展，以构建能够支持强大且有效的 AI 应用的基础设施。像诺基亚这样兼具深厚的领域专长与大规模实际部署经验的厂商，无疑能提供可靠的业务成果。诺基亚的方案体现了诸多正确的架构原则，包括自主控制闭环、结构化数据模型和开放 API，这些对于简化自动化流程和确保 AI 响应的准确性至关重要。

应用多面手，运维升级！

诺基亚的全新 AI 功能覆盖宽带网络全生命周期，在提升客户服务、网络工程与运营以及场外作业团队工作效率的同时，有效改善终端用户体验：

- 具备对话交互界面的 AI 助手，让技术人员和支持团队即时获取产品知识，加速培训与日常故障排查。
- AI 驱动文本、语音和图像指导能力，协助外场技术人员进行勘测和安装；计算机视觉技术帮助验证施工质量，并构建 FTTH 网络的实时数字孪生。
- 自动诊断功能可及时检测网络性能并预防网络中断，为一线支持团队提供更高的运营精准度和分析深度。
- 故障排查智能体可优化家庭网络和接入网络的根因分析，并加速修复进程，运用高级推理能力更快定位故障，减少工单数量并提高首次呼叫解决率。