

Amdocs amAlz 唯一の業界向け TelcoGPT プラットフォーム

生成AI時代のサービスプロバイダ

変化が目まぐるしい今日のデジタル環境においてサービスプロバイダ（SP）は数多くの課題に直面しています。競争上の優位を保つには、シームレスな顧客エクスペリエンスを提供し、ネットワークパフォーマンスを最適化し、社内業務を継続的に改善する必要があります。従来のAIソリューションが大きな進歩をもたらしたことは疑いようありませんが、文脈を完全に理解し、人間のような自然な応答を生成するに及ばないことが往々にしてあります。そこで登場したのが生成AIです。

Amdocsの通信業界のための生成AIへのアプローチ

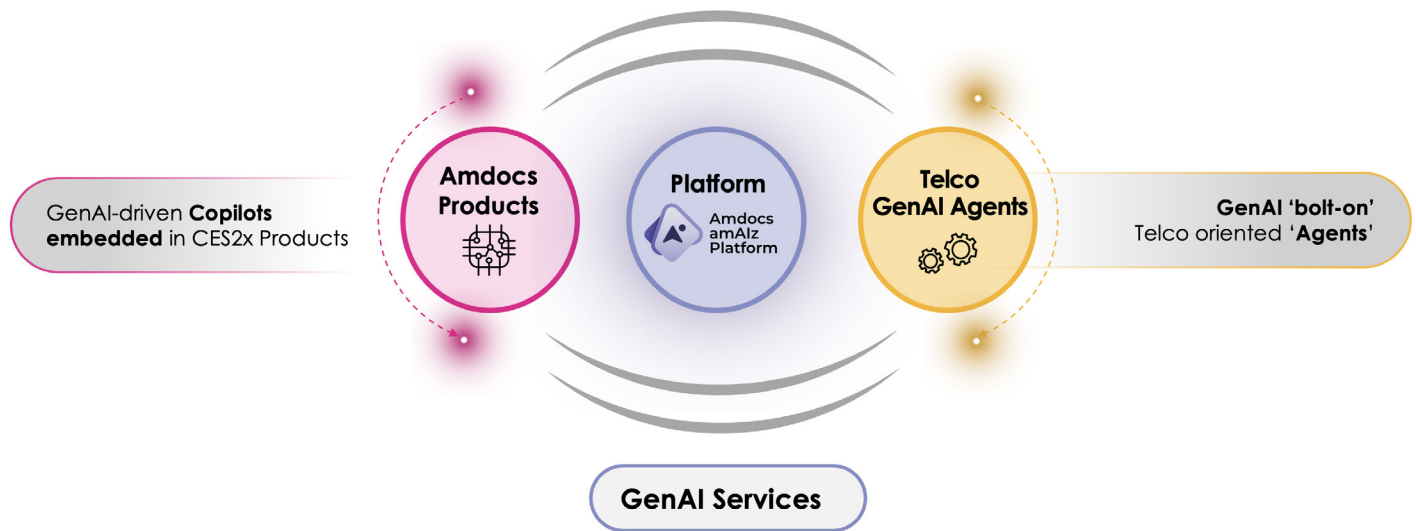
Amdocs amAlzは、通信サービスプロバイダ向け生成AIによる変革の可能性を引き出す基盤で、通信業界に特化して設計されたエンタープライズの生成AIプラットフォームです。amAlzは、通信事業者がデジタル時代のBSS/OSSおよびネットワークテクノロジーのあらゆる面において業務を改革し、技術革新を促進し、顧客との関係を新たに定義づけることを可能にします。

サービスプロバイダの90%は、事業目標の達成に生成AIが不可欠と確信しているものの、実装には大きな課題があるとも考えています（Analysys Mason-Amdocsによる調査、2024年3月）。

Amdocsは、Amdocs amAlzでこれを解決しました。

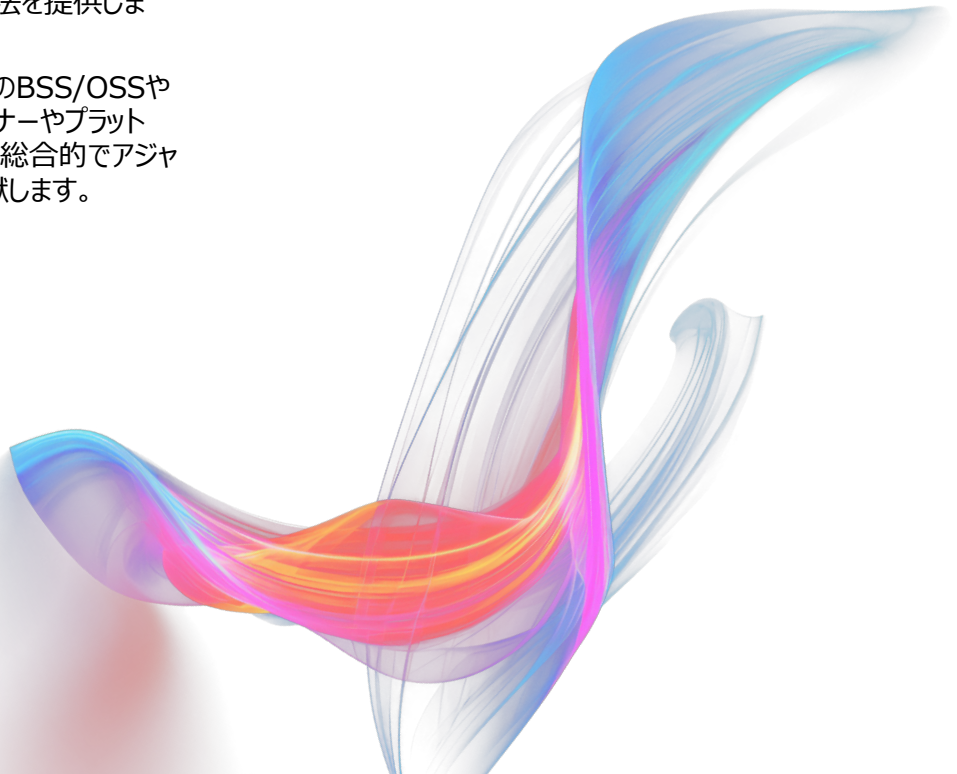
「AmdocsのamAlzプラットフォームは、刺激的な宣伝の域を超えて現実的な生成AIの機能を提供します。このプラットフォームは社内業務や顧客対応の領域に及ぶ数多くのユースケースを網羅しています」 – IDCアナリスト
Ahmad Latif Ali氏



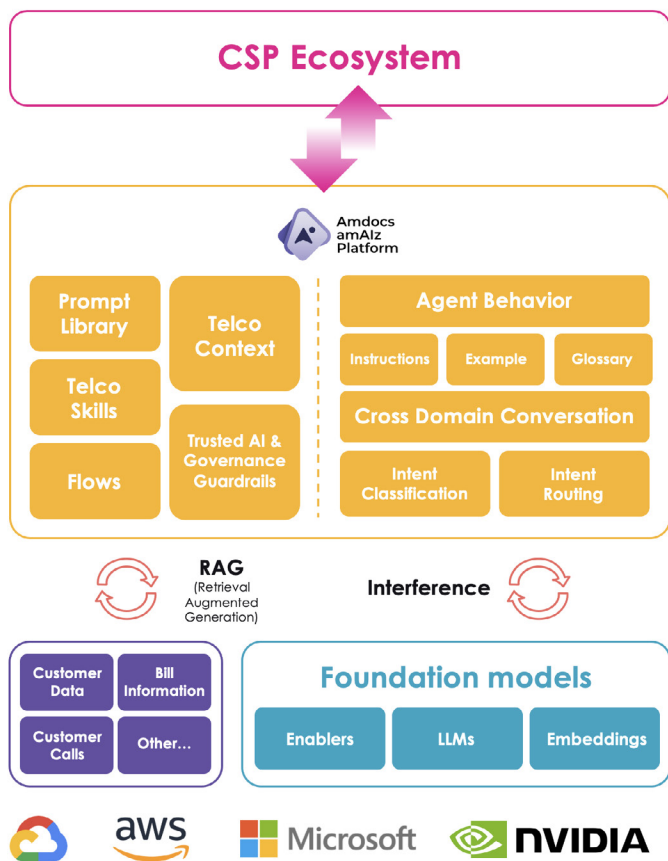


amAlzが提供する主なメリットの例

- ・ **通信業界固有の分類法**： amAlzは、通信業界特有のニュアンスや複雑さを把握する包括的で領域固有の語彙やオントロジーを活用して、確度と関連性の高い生成AIのアウトプットを実現します。
- ・ **ガバナンスとコンプライアンス**： amAlzは、生成AIの工程と成果の完全な透明性、トレーサビリティ、監査適合性に加え、データプライバシーやセキュリティの倫理基準や規制基準への準拠を保証します。
- ・ **フレームワークと手法**： amAlzは、概念形成から本番稼働まで通信業界のバリューチェーン全体にわたる生成AIソリューションを開発、展開、管理するための、信頼性が高く拡張可能なフレームワークと手法を提供します。
- ・ **エコシステムと連携**： amAlzは、既存のBSS/OSSやネットワークシステムに加え、外部パートナーやプラットフォームとのシームレスな連携を促進し、総合的でアジャイルな生成AIエコシステムの構築に貢献します。
- ・ **パーソナライズ**： 通信事業者は顧客固有のニーズや利用パターンに応じてパッケージをカスタム構成できるため、ユーザの要件への深い理解と最適なソリューションの提供を確保しながら、同時にルーターの自動再起動などの積極的なソリューションを提示してシームレスなサービスを確保することができます。
- ・ **多言語**： 複数の言語や、テキスト、音声、動画の異なる複数のモード間をシームレスに切り替えることができるため、コミュニケーションとアクセシビリティを強化します。



amAlzの概要設計



amAlzの生成AIエージェント

AmdocsのamAlz Agentは、通信テクノロジーの画期的な飛躍を象徴しています。このエージェントは生成AIを搭載し、幅広いタスクや責任全体で通信業界固有の専門知識を活用する戦力増強パートナーの役割を果たします。

導入初日から、amAlz Agentsは貴社業務のあらゆる面で一步先へと導きます。GenAIエージェントは、複雑なプロセスをシームレスに自動化し、コストを激減させながら精度とスピードを上げます。処理時間を短縮し、問い合わせの繰り返しを減らし、満足度スコアを改善して顧客対応を促進します。

amAlz Agentはまた、バックエンド業務を効率化し、複雑なプロセスを簡素化し、ワークフローのスピードを上げ、自動化を促進しながら、貴社の既存システムと円滑に連携します。

Amdocsエコシステムの中から生まれ、発展してきたamAlz Agentsは、単なる生成AIツールの役目にとどまらず、貴社の成長を支えるパートナーの役割を果たします。すでに生成AIのもつ潜在力を実用的で圧倒させるような結果に変えて通信事業の可能性を広げています。

Amdocs amAlz Platform AgentのKPIの一部の事例です

問題解決と顧客満足度

- ・ 平均処理時間 – 約9分短縮
- ・ NPS – 49%向上
- ・ 問い合わせ繰り返し件数 – 50%削減

GenOps:

- ・ +60%のコスト削減
- ・ 最大30%の精度改善
- ・ 最大80%のレイテンシ改善
- ・ CSPの作業を自動化してインテリジェントな推奨とクローズドループのアクティビティを提供
- ・ 複数の通信領域をカバー（通信ワークフローの自動化）

amAlz Agentを活用すると、市場で最も先進的なテクノロジーを導入するにとどまらず、業績向上への貢献を実証済みのソリューションを実装することになります。amAlz Agentで、実績のある技術革新がパフォーマンスに表れ、優れた通信の新基準を打ち立てる新次元の技術革新を体験してください。

パートナー企業

Amdocs amAlzプラットフォームは、生成AIの業界リーダーであるMicrosoft、NVIDIA、AWSとの強力なコラボレーションのもとで構築され、ハイパースケーラーとオープンソース技術を活用するキャリアグレードのアーキテクチャを、収益化、エクスペリエンス、業務、運用システムに組み込まれたLLM（大規模言語モデル）と組み合わせています。

このため、CSPは、事前定義済みの正確な通信固有の機能により費用対効果の高いトークン消費を提供しながら、生成AIのもつ壮大な潜在能力からメリットを引き出すことができます。



「Amdocsは、ネットワーク運用と顧客対応アプリケーションの双方において現実世界での生成 AIのユースケースを堅実なロードマップに展開し、ビジョンを具体化する思い切った行動に出ました。AIとGenAIの明らかなリーダーと提携しているためAmdocsのamAlzプラットフォームは大きく伸びるでしょう」- IDC、John Byrne氏

唯一の業界向けTelcoGPTプラットフォームであるAmdocs amAlz Platformの詳細については、当社[ウェブサイト](#)をご覧ください。

