

KI-LEITLINIEN

Deutsche Telekom



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

Präambel

Zwei der wichtigsten Ziele der Deutschen Telekom sind es, ein vertrauensvoller Partner zu sein und das beste Kundenerlebnis zu bieten.

Als eines der führenden ITK-Unternehmen in Europa sehen wir uns auch in der Verantwortung, die Entwicklung "intelligenter Technologien" zu fördern. Dabei legen wir großen Wert darauf, dass diese Technologien (wie Künstliche Intelligenz, KI) definierten, ethischen Regeln folgen.

Um einen entsprechenden ethischen Rahmen zu definieren, braucht es zunächst ein gemeinsames Verständnis darüber, was KI bedeutet. Heutzutage existieren verschiedene Definitionen der KI, wie die allererste von John McCarthy aus dem Jahr 1956: "Jeder Aspekt des Lernens oder jedes andere Merkmal der Intelligenz kann im Prinzip so genau beschrieben werden, dass eine Maschine dazu gebracht werden kann, sie zu simulieren." Im Einklang mit anderen Unternehmen und Hauptakteuren auf dem Gebiet der KI betrachten wir KI als Nachahmung menschlicher Intelligenzprozesse durch Maschinen, insbesondere Computersysteme. Diese Prozesse umfassen Lernen, logisches Denken und Selbstkorrektur.

Seit einigen Jahrzehnten entwickelt sich die Künstliche Intelligenz zu einem der spannendsten und herausforderndsten Themen unserer Zeit. Sie ist in aller Munde und wird nicht nur unter den Experten, sondern auch immer mehr in der Öffentlichkeit, Politik usw. diskutiert. Die Künstliche Intelligenz hat angefangen, die Wirtschaft durch die Erschließung neuer Geschäftsfelder und als Effizienztreiber, die Gesellschaft z.B. durch breite Diskussion über autonom fahrende Fahrzeuge oder als "Job-Maschine" vs. "Job-Killer" sowie das Leben jedes Einzelnen – hier hat KI bereits den Weg ins Wohnzimmer gefunden, z. B. mittels sprachgesteuerter, digitaler Assistenten wie intelligenten Lautsprechern zu beeinflussen.

Die Möglichkeiten, die sich mit der KI eröffnen, konfrontieren uns aber auch mit neuen ethischen Problemstellungen. Bislang basieren unsere ethischen Leitplanken auf zwischenmenschlichen Beziehungen und traditionellen Wertevorstellungen. In dieser neuen Ära des technologischen Einflusses reicht dieses Wertegerüst alleine jedoch nicht aus. Neue Fragestellungen kommen auf, die bis dato nicht vorstellbar gewesen sind.

Wir als Deutsche Telekom entwickeln und nutzen künstliche Intelligenz, um die mit dieser Technologie einhergehenden Vorteile, wie etwa die Vereinfachung generell oder Verbesserung der Kundenzufriedenheit, zu nutzen. Derzeit laufen bei uns bereits eine Vielzahl von Projekten mit Unterstützung Künstlicher Intelligenz. Hiermit einhergehend steigt unsere „digitale Verantwortung“ und wir müssen dafür sorgen, dass KI auf ethische Weise genutzt wird. Vor diesem Hintergrund möchten und werden wir als Deutsche Telekom hierauf unseren Kunden, Geschäftspartnern, Aktionären und der Öffentlichkeit Antworten geben.

Die folgenden KI Leitlinien für die Entwicklung und Nutzung von künstlicher Intelligenz sollen diesem bedeutenden gesellschaftlichen Wandel, dem wir gegenüberstehen, Rechnung tragen und darstellen, wie wir die Zukunft mit KI gestalten wollen. Für uns dient Technologie einem Hauptzweck: Sie muss unterstützend wirken. Daher sollte KI auf jeden Fall die menschlichen Fähigkeiten erweitern und ergänzen, sie aber keinesfalls einschränken.

Anmerkung: Die Auswirkung von KI auf Arbeitsplätze der Deutsche Telekom - sei es zur Steigerung der Wertschöpfung im Sinne einer Tätigkeitsbereicherung und -erweiterung oder auch im Sinne von Effizienzsteigerung - ist nicht Gegenstand dieser Leitlinien.

1. Wir übernehmen Verantwortung.

Der Mensch bleibt immer in der Verantwortung. Für unsere Lösungen ist klar definiert, wer für welches KI-System und welche KI-Funktion verantwortlich ist. Wir tragen die Verantwortung für unsere Produkte und Dienste – und wir wissen, wer seitens unserer Partner und Dienstleister die Verantwortung für die KI-Systeme trägt.

Die KI-Technologie befindet sich noch in ihren Anfängen und wir sind uns unserer Verantwortung für die weitere Entwicklung bewusst. Wir sorgen für Klarheit, welcher Produkt- oder Projektverantwortliche welche Zuständigkeiten hat. Als Voraussetzung für die Zusammenarbeit mit Partnern und Drittanbietern definieren wir eindeutige Vorgaben, mit wem wir zusammenarbeiten und halten fest, welche Verantwortlichkeiten mit den jeweiligen KI-Funktionen einhergehen.

2. Wir gehen sorgsam mit KI um.

Wir handeln im Einklang mit unseren Unternehmenswerten. Unsere Systeme und Lösungen müssen mit den vom Menschen definierten Regeln, Recht und Gesetzen konform sein. Unsere KI-Systeme unterliegen deshalb - zusätzlich zu unseren hohen technischen Anforderungen - den Regeln, dem Recht und den Gesetzen, die für unsere Beschäftigten – und die Menschen an sich – gelten.

KI-Systeme müssen dieselben hohen technischen Anforderungen – etwa in Bereichen der Sicherheit und der Stabilität – erfüllen wie alle unsere IT-Systeme. Da künstliche Intelligenz ein Bestandteil unseres täglichen Lebens wird (und bereits ist) und uns sogar beraten und leiten wird, müssen wir dafür sorgen, dass die KI-Systeme und ihre Nutzung mit unseren Unternehmenswerten (wie zum Beispiel den Leitlinien und dem Code of Conduct der Deutschen Telekom), ethischen Grundwerten sowie gesellschaftlichen Konventionen konform sind.

3. Wir stellen unsere Kunden in den Mittelpunkt.

Wir vereinfachen und bereichern das Leben unserer Kunden. Wenn künstliche Intelligenz und die Nutzung kundenbezogener Daten uns dabei helfen, Lösungen im Sinne unserer Kunden zu entwickeln, begrüßen wir dies als Chance, die Bedarfe und Erwartungen unserer Kunden zu erfüllen.

Die Sammlung und Weiterverarbeitung kundenbezogener Daten – insbesondere in KI-Systemen – soll unseren Kunden nutzen. Dies betrifft Systeme und Prozesse, die im Hintergrund unterstützen, genauso wie solche, die unmittelbar mit unseren Kunden interagieren.

4. Wir stehen für Transparenz.

Wir machen es für unsere Kunden klar ersichtlich, wenn sie mit einem KI-System kommunizieren. Zudem legen wir offen, wie wir Kundendaten nutzen. Das Vertrauen unserer Kunden bestimmt unser Handeln - denn wir als Deutsche Telekom stehen für Vertrauenswürdigkeit.

Wir handeln transparent für unsere Kunden. Interagieren unsere Kunden mit einem KI-System, dann ist es für sie erkennbar. Darüber hinaus machen wir unseren Kunden deutlich, wie und in welchem Maße sie über die Art und Weise der Weiterverarbeitung ihrer Daten entscheiden können.

5. Wir bieten Sicherheit.

Datensicherheit und Datenschutz gehören zum Selbstverständnis der Deutschen Telekom. Wir sorgen nicht nur dafür, dass unsere Sicherheitsmechanismen dem aktuellen Entwicklungsstand entsprechen, sondern behalten auch den Überblick darüber, wie kundenbezogene Daten genutzt werden – und wer auf welche Daten zugreifen darf.

Wir verarbeiten keine datenschutzrelevanten Daten ohne Rechtsgrundlage. Das gilt für unsere KI-Systeme genauso wie für alle anderen unserer Aktivitäten. Die Verwendung kundenbezogener Daten begrenzen wir auf erlaubte Anwendungsfälle. Gleichzeitig schützen wir unsere Systeme vor unerlaubtem externen Zugriff, um die Datensicherheit und den Datenschutz sicherzustellen.

6. Wir legen das Fundament.

Gründliche Analysen und Evaluierungen sind die Basis für die Entwicklung und weitere Verbesserung unserer KI-Systeme. Diese sind transparent, nachvollziehbar und vollumfänglich dokumentiert. Damit legen wir bewusst das Fundament für eine KI-Entwicklung, die zur bestmöglichen Lösung führt.

Ausgangspunkt unserer Analysen zu Auswirkungen eines KI-Systems ist das „privacy and security by design“ Prinzip. Dazu gehören u.a. Chancen- und Risiko-Betrachtungen sowie die Untersuchung von Notfallszenarien. Wir achten sehr sorgfältig auf die Entwicklung des initialen Algorithmus unserer eigenen KI-Lösungen, um sogenannte „Black Boxes“ zu verhindern und sicherzugehen, dass unsere Systeme die Benutzer nicht –auch nicht irrtümlicherweise– schädigen.

7. Wir behalten den Überblick.

Wir sind dazu in der Lage, unsere KI-Systeme jederzeit anzuhalten oder abzuschalten („Not-Aus-Schalter“). Zudem entfernen wir Daten, die zu einer Verzerrung der Ergebnisse führen. Wir achten sowohl auf die Informationen, die in das System eingespeist werden, als auch auf die Entscheidungen, die die künstliche Intelligenz trifft, um die Qualität zu verbessern.

Wir übernehmen die Verantwortung für eine geeignete Datengrundlage. Sollten dennoch Unstimmigkeiten auftreten, halten wir das betroffene KI-System eher an, als dass wir mit potentiell schadhafte Daten weiterverfahren. Wir sind in der Lage, unsere KI-Systeme zurückzusetzen und falsche oder vorurteilsbehaftete Daten zu löschen, um die Anzahl (auch unbeabsichtigter) untauglicher Entscheidungen oder Handlungen auf ein Minimum zu reduzieren.



8. Wir leben das Kooperationsmodell.

Wir glauben, dass menschliche und maschinelle Intelligenz sich ergänzen, weil jeder seine eigenen Stärken mitbringt. Da der Mensch an erster Stelle steht, sind wir überzeugt, dass er von der Stärke der KI profitieren kann, um ein Potential zu entfalten, das weder Mensch noch Maschine alleine freisetzen können.

Wir sind uns der Befürchtungen bewusst, dass computergesteuerte Maschinen die menschliche Intelligenz überlisten könnten. Wir als Deutsche Telekom denken anders. Wir kennen und glauben an die menschlichen Stärken wie Inspiration, Intuition, Sinneswahrnehmung und Empathie. Aber wir erkennen auch die Stärken von KI wie Datentransfer, Verarbeitungsgeschwindigkeit und Analyseressourcen. Durch die Kooperation von Mensch und Maschine können KI-Systeme den Menschen helfen, bessere Entscheidungen zu treffen und Ziele effektiver und effizienter zu erreichen.



9. Wir teilen und erklären.

Die transformative Kraft der KI für unsere Gesellschaft ist uns bewusst. Wir wollen Menschen und die Gesellschaft bei der Vorbereitung auf diese zukünftige Welt unterstützen. Wir leben unsere digitale Verantwortung, indem wir unser Wissen teilen und die Möglichkeiten der neuen Technologie aufzeigen, ohne ihre Risiken zu vernachlässigen. Wir wollen mit unseren Kunden, anderen Unternehmen, politischen Entscheidungsträgern, Bildungseinrichtungen und allen anderen Interessengruppen zusammenarbeiten, um ihre Anliegen und Bedürfnisse zu verstehen und die richtigen Schutzmaßnahmen treffen zu können. Wir wollen uns in der Bildung zu KI und Ethik engagieren. Hierdurch bereiten wir uns, unsere Kollegen und unsere Mitmenschen in diesem Sinne auf die neuen Anforderungen vor.

Viele Aufgaben, die von Menschen ausgeführt werden, werden in Zukunft weiter automatisiert. Dieses führt zu einer Verschiebung des Qualifikationsbedarfs. Arbeitsplätze werden umgestaltet und ggf. durch KI ersetzt. Während diese Entwicklung vorhersehbar erscheint, wissen nur Wenige, wozu KI-Technologien in der Lage sein werden. Vorurteile und Halbwissen führen entweder zu einer Dämonisierung des Fortschritts oder zu blindem Vertrauen. Beide Ansätze erfordern Aufklärungsarbeit. Wir als Deutsche Telekom fühlen uns verantwortlich, Menschen aufzuklären und der Gesellschaft zu helfen, mit dem digitalen Wandel umzugehen, damit neue adäquate Fähigkeiten entwickelt und neue Arbeitsplätze geschaffen werden können. Und wir beginnen bei uns selbst - indem wir unsere Kollegen und Mitarbeitern entsprechend befähigen. Wir sind uns bewusst, dass diese Aufgabe nicht von einem Unternehmen allein gelöst werden kann. Daher wollen wir Partnerschaften mit anderen Unternehmen eingehen und unser Know-how politischen Entscheidungsträgern und Bildungsanbietern zur Verfügung stellen, um die anstehenden Herausforderungen gemeinsam zu bewältigen.

IMPRESSUM

Deutsche Telekom AG
Group Compliance Management
Friedrich-Ebert-Allee 140
53113 Bonn

<https://www.telekom.com/de/konzern/compliance>

Bonn, den 24. April 2018



ERLEBEN, WAS VERBINDET.