

Künstliche Intelligenz – KI made in Germany

Kundenservice vertrauenswürdig und sicher
automatisieren



Künstliche Intelligenz (KI) ist die überlegene Technik im Kund*innendialog – ob intelligente Chatbots oder Sprachdialogsysteme an der Hotline. Denn mit KI können Serviceanfragen schnell und präzise bearbeitet werden. Und weil hierbei persönliche Daten genutzt werden, sind Sicherheit und ethische Richtlinien besonders wichtig. Die Telekom setzt daher auf KI made in Germany mit umfassender Prüfung und Zertifizierung. **Digitalisierung. Einfach. Machen.**

KI im Service – sicher und zuverlässig

Künstliche Intelligenz in Form von Chatbots und Sprachdialogen ist die Basis für überzeugenden Service für alle Kund*innen. Viele Anliegen wie Bestellungen oder die Abfrage von Informationen lassen sich inzwischen vollständig automatisieren. Alle profitieren von 24/7-Verfügbarkeit über viele Kanäle – von der klassischen Hotline über Websites und Social Media bis zu Apps wie zum Beispiel WhatsApp.

Mit KI können Unternehmen ihren Service ausbauen und so besser auf die Bedürfnisse der Kund*innen eingehen. Weil bei fast allen Serviceanfragen persönliche Daten verarbeitet werden, setzt die Telekom Maßstäbe bei Datenschutz und Ethik. Damit KI nicht nur zuverlässig, sondern auch sicher ist.

So sorgt die Telekom für sichere KI

- Einsatz von KI-Software made in Germany
- Prüfung auf vorurteilsfreie KI
- Datenverarbeitung in deutschen Rechenzentren (DSGVO-konform)
- Check nach dem AIC4-Kriterienkatalog (Artificial Intelligence Cloud Services Compliance Criteria Catalogue) des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI)
- Prüfung nach den C5-Kriterien des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) für sicheres Cloud-Computing



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

Safety first

Weil auch KI Kontrolle braucht

Damit Algorithmen und Daten kein Eigenleben führen, prüfen wir Künstliche Intelligenz nach neuesten Standards. Zusätzlich lassen wir unter anderem unsere AIC4-Prüfung durch eine unabhängige Wirtschaftsprüfungsgesellschaft zertifizieren. Und bei der Datenverarbeitung nutzen wir ausschließlich DSGVO-konforme Rechenzentren. So ist smarter Service sicher!

Mit Brief und Siegel: Diese strengen Normen erfüllen die KI-Lösungen der Telekom



KI made in Germany

Die Softwareentwicklung erfolgt in Deutschland nach europäischen Richtlinien. Auch Service und Support werden vollständig im Inland erbracht.



Ethische Richtlinien

Welche Entscheidungen darf die KI eigenständig treffen und auf Grundlage welcher Informationen? Hierfür hat die Telekom verbindliche ethische Richtlinien eingeführt.



AIC4-Kriterien

Das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) definiert den Artificial Intelligence Cloud Services Compliance Criteria Catalogue. Dieser legt detailliert Anforderungen ans Maschinelle Lernen bei Cloud-Diensten fest.



C5-Kriterien und Trusted Cloud

Der Cloud Computing Compliance Criteria Catalogue (kurz BSI C5) beschreibt die Mindestanforderungen an die Informationssicherheit für Cloud-Dienste. Außerdem ist die Open Telekom Cloud vom Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz als Trusted Cloud ausgezeichnet.



Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)

Der Betrieb von KI-Lösungen erfolgt in deutschen Rechenzentren und streng nach den Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung.



Externe Zertifizierungen

Die Prüfung zur Erfüllung der AIC4-Kriterien wurde von einer unabhängigen Wirtschaftsprüfungsgesellschaft durchgeführt.



KI mit der Telekom – effizient für alle Branchen

- KI für alle Branchen von Dienstleistungen bis Industrie
- Kompletter Managed Service
- Best-of-Breed-Partneransatz: für jedes Modul die beste Lösung
- Modular konzipierte Plattform
- Keine Ressourcenbegrenzung – auch bei Lastspitzen
- Erhebliches finanzielles Einsparpotenzial durch die Automatisierung von Dialogen

Kontakt

- Tel: 0800 330 8223
- E-Mail: contact-center-solutions@telekom.de



ERLEBEN, WAS VERBINDET.