



Deutsche Telekom AG

Erleben, was verbindet –
Life is for sharing

206.800 weltweit, davon
81.500 in Deutschland*

IT/Telekommunikation

ORGANISATIONSBESCHREIBUNG

Die Deutsche Telekom gehört mit rund 245 Millionen Mobilfunk-Kundinnen und Kund*innen, 25 Millionen Festnetz- und 21 Millionen Breitband-Anschlüssen zu den führenden integrierten Telekommunikations-Unternehmen weltweit.

Wir bieten Produkte und Dienstleistungen aus den Bereichen Festnetz/Breitband, Mobilfunk, Internet und Internet-TV für Privatkundinnen und -kunden sowie Lösungen der Informations- und Kommunikationstechnik für Groß- und Geschäftskundinnen und -kunden.

Die Deutsche Telekom ist in mehr als 50 Ländern vertreten. Im Geschäftsjahr 2022 haben wir mit weltweit rund 206.800 Mitarbeitenden (31.12.2022) einen Umsatz von 114,4 Milliarden Euro erwirtschaftet.*

ORGANISATIONSVISION

Wir glauben an die Vereinbarkeit von wirtschaftlichen, sozialen und ökologischen Aspekten und verpflichten uns zu verantwortungsvollem Handeln entlang unserer gesamten Wertschöpfungskette.

Unser Netz kann mehr als Menschen miteinander verbinden. Es macht unser Leben sicherer, trägt zu mehr Chancengleichheit bei und hilft Energie einzusparen sowie Ressourcen zu schonen.

Heute entwickeln wir uns von der klassischen Telefongesellschaft hin zu einer Servicegesellschaft ganz neuen Typs: der Software-Company, die Telekommunikationsservices verkauft. Denn nur eine in allen Bereichen digitalisierte Telekom schreibt den erfolgreichen Weg der vergangenen Jahre fort. Mit der Präsenz in Europa und den USA sind wir dafür bestens positioniert. Wir wollen die führende digitale Telko werden. Das Kerngeschäft, also der Be- und Vertrieb von Netzen und Anschlüssen, bleibt dabei die Basis. Grundlage dafür sind globale Reichweite für Festnetz- und Mobilfunk, hochsichere Rechenzentren, ein umfassendes Cloud-Ökosystem aus standardisierten Plattformen und weltweiten Partnerschaften sowie höchste Sicherheit und Souveränität.

Wir ermöglichen unseren Kund*innen und beispielsweise mit intelligenten Produkten und Diensten wie den Smart-Home-Lösungen, Energie einzusparen und Ressourcen zu schonen. Wir schonen das Klima, indem wir unseren eigenen Stromverbrauch senken, beispielsweise mit hocheffizienten Rechenzentren. Darüber hinaus entkoppeln wir Strombedarf und klimawirksame Emissionen, indem wir auf Strom aus erneuerbaren Energien setzen.

Wir fördern Medienkompetenz und ermöglichen so Kindern, Jugendlichen und Erwachsenen bis zum Seniorenalter einen kompetenten und sicheren Umgang mit neuen Technologien.

PROBLEMSTELLUNG

Künstliche Intelligenz (KI) hat viel Potential, birgt aber auch viele Risiken. Damit die neue Schlüsseltechnologie ihr positives Potential für uns Menschen entfalten kann, braucht es einen ethischen Rahmen. Daher setzen wir uns aktiv mit den Fragen auseinander, die die Digitalisierung mit sich bringt. Stichwort „digitale Verantwortung“: Es geht um die Frage: In welcher digitalen Welt wollen wir morgen leben?

Bei der Telekom haben wir daher seit 2018 selbst-bindende Leitlinien für KI. Als eines der ersten Unternehmen weltweit.

<https://www.telekom.com/de/konzern/digitale-verantwortung/ethische-ki-leitlinien-der-telekom>

Eine Leitlinie betrifft besonders den Kontakt mit unseren Kund*innen: Wir stehen für Transparenz - Wir sagen, wann ein Kunde mit KI kommuniziert.

Mit Blick auf den kommenden EU AI Act wird unserer Wertevorstellung nun ein gesetzlicher Rahmen gegeben und KI muss demnächst im direkten Kontakt mit einem Menschen erkennbar gemacht werden.

Ein Problem, das uns bisher schon vor viele interne Diskussionen und Herausforderungen gestellt hat, und das mittelfristig auf fast alle Unternehmen zukommen wird:

Wie können wir unsere Kund*innen möglichst eindeutig und zielgruppenorientiert darüber informieren, dass sie es mit einer KI (KI-basierten Kundensupport) zu tun haben und sie sich in dieser Interaktionssituation mitgenommen fühlen.

Berücksichtigt werden sollen dabei die vielfältigen Empfänger*innen-Gruppen nach Alter (Generation Z, Baby Boomer, Senior*innen usw.) sowie die verschiedenen Kommunikationsmedien (Telefon, Computer, Smartphone und multi-modal).

Eure Lösung sollte bei gleichzeitiger Transparenz der Mensch-Maschine-Interaktionssituation auch die Kund*innenzufriedenheit verbessern.

JOKERFRAGE

- Wie kann ein einheitliches Icon aussehen, an dem die Kund*innen sofort erkennen, dass sie mit einer KI (der Deutschen Telekom) kommunizieren?

SONSTIGES

Corporate Digital Responsibility: Digitale Ethik zur verantwortungsvollen Unterstützung des Menschen und zur Wahrung seiner Souveränität:

Ziel einer verantwortungsvollen Technologieentwicklung sollte nicht nur sein, Prozesse zu optimieren und wirtschaftliche Effizienz zu erreichen, sondern auch darauf zu achten, die Lebensbedingungen der Menschen zu verbessern, ihren Handlungsspielraum zu erweitern und ihre Autonomie zu erhalten. („Human-centered-approach“)

Die Deutsche Telekom ist eines der führenden Unternehmen weltweit im Bereich Telekommunikation und IT. Digitale Ethik ist für DT der Schlüssel, um diese menschlichen Bedürfnisse systematisch in unser Geschäft zu implementieren. <https://www.telekom.com/de/konzern/digitale-verantwortung/cdr/details/ein-blick-auf-unsere-handlungsfelder-digitale-ethik-1007518>

Es ist unsere Digitale Verantwortung, sich hier an der Diskussion um Ethik zu beteiligen und die Entwicklung ethischer Rahmenbedingungen für unsere Technologien zu fördern. Unsere Werte und die bewusste Entscheidung, den Mensch in den Mittelpunkt zu stellen, geben uns die Richtung im digitalen Raum vor.

Digitale Ethik bedeutet für uns: wir hinterfragen unsere Entscheidungen, auf denen die Programmierung digitaler Technologien beruht und leiten Aktivitäten für die Zukunft ab – daran halten wir uns immer, wenn wir digitale Technologien entwickeln, nutzen oder vertreiben. Unser Ziel ist hierbei, die Menschenwürde, Freiheit und Autonomie aller Menschen im digitalen Raum zu wahren.

Digitale Ethik bei DT (Video 4:04 Min)
<https://www.youtube.com/watch?v=CW8kKSRNTgQ>

Ethische Leitlinien für KI bei der Deutschen Telekom AG (Homepage mit Links zu Regelwerken) <https://www.telekom.com/de/konzern/digitale-verantwortung/details/ki-leitlinien-der-telekom-523904>

Umsetzung bei der Deutschen Telekom: Lieferantenkodex, das Whitepaper zu robuster KI, KI-Leitlinien und Professionsethik:
<https://www.telekom.com/en/company/digital-responsibility/details/our-action-areas-digital-ethics-1008324>

Digitale Verantwortung bei der Telekom:
<https://www.telekom.com/de/konzern/digitale-verantwortung>

Das Telekom-Haus der Digitalen Verantwortung:
<https://www.telekom.com/de/konzern/digitale-verantwortung/cdr>

CR Bericht der Deutschen Telekom: <https://www.cr-bericht.telekom.com/2022/>

Zur geplanten Gesetzesinitiative der EU zur Regulierung von künstlicher Intelligenz (EU AI Act):
<https://www.europarl.europa.eu/news/de/headlines/society/20230601STO93804/ki-gesetz-erste-regulierung-der-kunstlichen-intelligenz>

Link zum geplanten EU AI Act: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX%3A52021PC0206>