

# Livre blanc sur la transparence de l'intelligence artificielle de RingCentral



Chez RingCentral, la confiance des clients est une priorité et nous avons créé ce document pour décrire l'approche de RingCentral en matière d'intelligence artificielle (IA) digne de confiance. L'objectif de ce document est d'aider nos clients et partenaires à comprendre l'approche de RingCentral en matière d'IA et la façon dont nos produits utilisent et présentent l'IA. Ce livre blanc peut être utile aux clients pour effectuer des examens de l'IA ou des évaluations de l'impact sur la sécurité et la vie privée des produits et services RingCentral.

## Les services RingCentral et l'intelligence artificielle

RingCentral exploite des technologies d'IA propriétaires et de tiers de confiance pour fournir des services et des fonctions à nos utilisateurs. Il s'agit notamment de fonctions d'intelligence artificielle telles que l'intelligence conversationnelle, l'amélioration de la productivité et de l'efficacité sur le lieu de travail et l'intelligence commerciale. Par exemple, RingCentral peut générer des résumés et des points forts à partir d'appels enregistrés, et créer des actions et des étapes suivantes, offrant ainsi une expérience transparente aux participants à l'appel. Pour nos services axés sur les événements, RingCentral exploite l'IA pour aider les organisateurs d'événements à créer des descriptions des événements et à organiser les questions et les réponses.

## RingCentral Intelligence Artificielle Gouvernance

RingCentral a développé un programme de gouvernance de l'IA pour soutenir et développer une IA digne de confiance tout en favorisant l'innovation centrée sur le client. Ce programme comprend un conseil de gouvernance de l'IA interfonctionnel et une politique interne de l'IA basée sur le cadre de gestion des risques de l'IA du NIST, qui se concentre sur les principes fondamentaux de l'IA pour le développement et le déploiement de solutions d'IA qui favorisent une utilisation responsable et éthique de l'IA.

Vous trouverez ci-dessous les principes fondamentaux de RingCentral pour une IA digne de confiance et la manière dont nous nous alignons sur chacun d'entre eux :

- **Sûr** : Chez RingCentral, nous pensons que les systèmes basés sur l'IA ne doivent pas mettre en danger la vie humaine, la propriété, la vie privée ou l'environnement.
- **Sécurisés** : Les systèmes basés sur l'IA doivent préserver la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité grâce à des mécanismes de protection qui empêchent l'accès et l'utilisation non autorisés.
- **Transparence** : les informations relatives aux systèmes basés sur l'IA et à leurs résultats doivent être accessibles aux utilisateurs qui interagissent avec les systèmes.
- **Explicables et interprétables** : Les systèmes basés sur l'IA devraient permettre de fournir des informations décrivant leur fonctionnement.
- **Amélioration de la protection de la vie privée** : Les systèmes basés sur l'IA doivent être développés et utilisés dans le respect des lois sur la protection de la vie privée et des politiques de confidentialité de RingCentral.
- **Juste** : Le développement et l'utilisation de systèmes basés sur l'IA chez RingCentral doivent tenir compte de l'égalité et de l'équité en abordant des questions telles que les préjugés nuisibles et la discrimination.

## Modèles d'IA et données clients

RingCentral peut utiliser des modèles d'IA propriétaires et/ou de tiers pour fournir les fonctions d'IA de RingCentral. RingCentral n'utilise pas les données de ses clients pour entraîner ses modèles d'IA et n'autorise pas ses fournisseurs tiers à utiliser les données de ses clients pour entraîner les modèles d'IA de RingCentral.

les modèles d'IA de tiers. Si le service ou la fonction le permet, les clients peuvent utiliser leurs données pour personnaliser leur expérience lors de l'utilisation de l'IA dans leur compte (c'est-à-dire en utilisant les données des clients pour affiner les modèles d'IA dans leur environnement), ce qui peut améliorer leur expérience et accroître l'efficacité lors de l'utilisation du service.

Nous fournissons à nos clients des informations détaillées sur la manière dont AI utilise leurs données et à quelles fins pour chaque service dans [fiches de confidentialité du produit](#) concerné sur notre [Trust Center](#) et dans l'[addendum sur le traitement des données](#).

## Fournisseurs tiers

Lorsque RingCentral fait appel à des fournisseurs tiers pour fournir des fonctionnalités d'IA ou des caractéristiques, telles que la suggestion de descriptions d'événements ou l'analyse de transactions, nous appliquons un cadre de gestion des risques de tiers pour évaluer les fournisseurs et nous assurer que des garanties contractuelles adéquates sont fournies avant d'intégrer un fournisseur. Nous ne contractons qu'avec des fournisseurs de services tiers qui offrent des niveaux de protection des données et de sécurité équivalents aux . Nous n'autorisons pas nos fournisseurs tiers à utiliser les données des clients pour former ou améliorer les modèles sous-jacents d'IA du tiers.

Par exemple, les systèmes d'IA de tiers utilisés peuvent dépendre du service ou de la fonction, et comprennent Microsoft Azure OpenAI, Google Translate et Google Speech-to-Text. Veuillez consulter la [liste des sous-processeurs RingCentral](#) qui identifie et décrit les sous-processeurs tiers, y compris les fournisseurs d'IA, au fur et à mesure qu'ils sont modifiés ou ajoutés.

## Choix des clients

RingCentral permet aux propriétaires de comptes de prendre des décisions éclairées quant à leur sélection de systèmes RingCentral compatibles avec l'IA les informant clairement de l'intégration de l'IA et en leur offrant la possibilité d'y adhérer. En outre, au niveau de l'utilisateur individuel, nous lui laissons l'autonomie d'exploiter les outils d'IA. Par exemple, nos produits offrent une fonction de transcription des appels et des réunions, qui exige de l'utilisateur qu'il active la transcription. Une fois activée, l'IA est utilisée pour transformer la parole en texte, lequel est ensuite transformé en transcription. Si les clients choisissent d'activer cette fonction, un avis de transcription est fourni aux participants à l'appel afin que les utilisateurs finaux puissent décider en toute connaissance de cause de poursuivre leur participation.

## Prise de décision automatisée et contrôle humain

Les produits d'IA de RingCentral sont conçus pour inclure un contrôle humain de l'exactitude des résultats, et les clients ne doivent pas utiliser les résultats ou les mesures générés par le service pour prendre des décisions, par exemple, concernant l'emploi, la solvabilité ou l'assurabilité. Veuillez consulter les [conditions de service](#) et la [politique d'utilisation acceptable de](#) RingCentral pour plus d'informations sur les obligations des clients de se conformer à la loi applicable dans le cadre de l'utilisation des services.

## Prévention des préjugés

L'évaluation des préjugés potentiels dans nos systèmes d'IA est un élément essentiel de notre processus de développement. Le développement des fonctions d'IA doit être équilibré entre les groupes démographiques et accessible aux personnes handicapées, et ne doit pas exacerber les disparités existantes ou les préjugés systémiques. RingCentral teste ses fonctions d'IA pour détecter les biais potentiels et les résultats indésirables, et vérifie l'égalité et l'accessibilité des outils pour les différents groupes démographiques. Chaque fonction et service d'IA est examiné par notre équipe juridique et les parties prenantes concernées afin d'évaluer l'inclusivité pour tous les clients.

## Sécurité

RingCentral s'engage à assurer la sécurité et maintient des garanties techniques, organisationnelles et contractuelles pour protéger les données des clients traitées par nos services, y compris avec des capacités d'IA. appliquons les mêmes exigences de sécurité à nos produits d'IA qu'à l'ensemble de nos produits.

L'approche de RingCentral en matière d'IA et de sécurité se concentre sur ces principes :

- Restrictions d'utilisation de l'IA par le personnel de RingCentral
- Les restrictions de conception sécurisées du modèle de formation afin de garantir la séparation des données au niveau du locataire et la sécurité contre les tentatives potentielles d'empoisonnement des données.
- Sécurité opérationnelle pour l'accès et la gestion des modèles d'IA

Les exigences et les restrictions de RingCentral en matière d'utilisation de l'IA couvrent l'octroi de licences appropriées pour les solutions d'IA, les types de données pouvant être utilisées comme intrants, l'étendue de l'utilisation des résultats des systèmes d'IA en interne et l'utilisation du code source des systèmes d'IA génératifs. En ce qui concerne les restrictions relatives aux modèles de formation, les normes de développement des systèmes d'IA de RingCentral définissent les restrictions relatives à la formation des modèles d'IA, y compris les données utilisées pour la formation, la tenue de registres, le stockage et les restrictions d'accès. En outre, RingCentral met en œuvre une sécurité opérationnelle pour l'accès et la gestion des ressources dorsales afin d'empêcher l'accès aux données par du personnel non autorisé ou des modifications sans autorisation.

Veuillez consulter notre [addendum sur la sécurité](#) et notre [centre de confiance](#) pour obtenir des informations sur les engagements généraux que nous prenons à l'égard de nos clients en matière de sécurité.

## Responsabilités partagées

La mise en œuvre de l'IA est une responsabilité partagée avec nos clients. Bien que RingCentral ait basé le développement de ses services sur les principes fondamentaux d'une IA digne de confiance tels que décrits ci-dessus, les clients partagent également la responsabilité d'utiliser les produits en toute sécurité et d'assurer une surveillance humaine de la manière dont les services sont utilisés au sein de leur organisation.

RingCentral est responsable de l'architecture et de la sécurité du service ainsi que de la sécurité physique et environnementale de l'infrastructure utilisée pour fournir notre service. Les clients ont également des responsabilités, notamment en ce qui concerne la gestion de leurs paramètres de configuration, les politiques de compte, l'attribution des rôles et autorisations corrects aux utilisateurs, la mise en œuvre correcte des fonctions de sécurité telles que MFA/SSO, le suivi des modifications administratives apportées à leur compte RingCentral et la collaboration avec RingCentral afin d'identifier les activités suspectes. En fin de compte, tout comme RingCentral est responsable de la prévention de la divulgation des informations sur les comptes des clients et des données d'appel, les utilisateurs sont également responsables de la prévention de la divulgation de leurs paramètres et de leurs informations.

## Nous contacter

Si vous ne trouvez pas la réponse à votre question dans nos différentes ressources, n'hésitez pas à [nous contacter](#).

## À propos de ce livre blanc

Les informations fournies dans ce livre blanc ne constituent pas un conseil juridique ou professionnel, une garantie d'adéquation à un usage particulier ou de conformité aux lois en vigueur. RingCentral se réserve le droit de mettre à jour ce livre blanc de temps à autre.