

## **Datenschutzhinweise zum Einsatz eines KI-gestützten Sprachassistenten zur Entgegennahme eingehender Anrufe**

Nach Artikel 13 und 14 der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) bestehen Informationspflichten bei der Erhebung personenbezogener Daten. Aus diesem Grund werden Ihnen folgende Informationen zur Kenntnis gegeben:

### **Verantwortliche Stelle**

ProtectYourIT GmbH, Am Waldrand 2, 82515 Wolfratshausen

Datenschutzanfragen beantworten wir Ihnen gerne unter [datenschutz@protectyourit.net](mailto:datenschutz@protectyourit.net) oder telefonisch unter 08171 346465

### **Zweck der Datenverarbeitung**

Zur automatisierten Bearbeitung telefonischer Anfragen setzen wir unsere digitale KI-Telefonassistentin „Vera“ ein. Diese verarbeitet Gesprächsinhalte in unserem Auftrag, um Ihr Anliegen zu erfassen, weiterzuleiten oder zu beantworten. Verarbeitet werden insbesondere Ihre Äußerungen im Gespräch, technische Verbindungsdaten (Datum, Uhrzeit, Dauer) sowie ggf. freiwillig mitgeteilte Kontaktdaten wie Name oder Telefonnummer. Zudem werden Interaktionsdaten verarbeitet, etwa zur Gesprächsführung oder bei Gesprächsabbrüchen.

### **Rechtsgrundlage der Datenverarbeitung**

Rechtsgrundlagen sind Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (zur Vertragsanbahnung oder -durchführung) sowie Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (berechtigtes Interesse an einer effizienten und skalierbaren Kommunikation).

### **Informationen zur künstlichen Intelligenz**

Dabei kommen automatische Spracherkennung (Speech-to-Text), semantische Analyse (Natural Language Processing) und ggf. Textgenerierung (Text-to-Speech) zum Einsatz. Gesprächsinhalte können aufgezeichnet, transkribiert oder dokumentiert werden. Dies erfolgt nur, wenn Sie zu Beginn des Gesprächs entsprechend informiert wurden und das Gespräch fortsetzen. Sie können die Verbindung jederzeit beenden, um eine Verarbeitung zu vermeiden. Zur Verbesserung der Sprachverarbeitung können pseudonymisierte Daten zu Trainingszwecken verwendet werden. Eine Rückverfolgung auf einzelne Personen ist dabei ausgeschlossen oder erheblich erschwert. Eine automatisierte Entscheidungsfindung im Sinne des Art. 22 DSGVO findet nicht statt.

### **Empfänger der erhobenen Daten**

Innerhalb unseres Unternehmens erhalten diejenigen Personen Zugriff auf Ihre Daten, die diese zur Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen. Zur technischen Umsetzung haben wir den Anbieter IONOS SE (Elgendorfer Str. 57, 56410 Montabaur) als Subdienstleister beauftragt, insbesondere für Hosting, Spracherkennung und semantische Analyse. Dabei können personenbezogene Daten durch den Subdienstleister auch in die USA übermittelt werden. Grundsätzlich erfolgt dies auf Grundlage eines Angemessenheitsbeschlusses nach Art. 45 DSGVO, da die Dienstleister nach dem EU-U.S. Data Privacy Framework zertifiziert sind. Fehlt ein solcher Beschluss, erfolgt die Übermittlung auf Basis von Standardvertragsklauseln gemäß Art. 46 Abs. 2 lit. c DSGVO und ergänzender Schutzmaßnahmen. Die Vorgaben des Art. 44 DSGVO werden eingehalten.

### **Speicherdauer**

Die Speicherung erfolgt nur so lange, wie es für die genannten Zwecke erforderlich ist. Anschließend werden die Daten automatisch gelöscht oder anonymisiert.

### **Rechte der betroffenen Personen**

Werden Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet, so haben Sie das Recht Auskunft über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten zu erhalten (Art. 15 DSGVO). Sollten unrichtige personenbezogene Daten verarbeitet werden, steht Ihnen ein Recht auf Berichtigung zu (Art. 16 DSGVO). Liegen die gesetzlichen Voraussetzungen vor, so können Sie die Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung verlangen sowie Widerspruch gegen die Verarbeitung einlegen (Art. 17, 18 oder 21 DSGVO). Wenn Sie in die Datenverarbeitung eingewilligt haben, steht Ihnen gegebenenfalls ein Recht auf Datenübertragbarkeit zu (Art. 20 DSGVO). Weiterhin besteht ein Beschwerderecht bei der zuständigen Aufsichtsbehörde.

### **Widerspruchsrecht**

Soweit die Verarbeitung auf unser berechtigtes Interesse gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO gestützt wird, haben Sie das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Widerspruch

einzulegen (Art. 21 Abs. 1 DSGVO). Zudem können Sie die Verbindung jederzeit beenden, um eine weitere Verarbeitung zu vermeiden. Ihren Widerspruch richten Sie bitte an die oben angegeben Kontaktdaten.