

Datenschutzerklärung für Einsatz von Fonio

Einsatz des KI-Telefonassistenten Fonio

Der Verantwortliche im Sinne der Datenschutzgrundverordnung und anderer nationaler Datenschutzgesetze der Mitgliedsstaaten sowie sonstiger datenschutzrechtlicher Bestimmungen ist:

Relogg Digital Logistics & Office Space Management GmbH & Co. KG

Buchholzer Str. 62-65

13156 Berlin

Geschäftsführung: Julien Jourdan

030-60 98 97 150

Datenschutzbeauftragter

Unser Datenschutzbeauftragter ist

Frank Lierz

Carl-Benz-Str.31

76359 Marxzell

info@frank-liertz-beratung.de

1. Einsatz des KI-Telefonassistenten Fonio

Wir setzen für die Bearbeitung telefonischer Anfragen den KI-gestützten Telefonassistenten Fonio ein. Anbieter ist die fonio GmbH, Neustiftgasse 73-75/3/7, 1070 Wien, Österreich.

Fonio unterstützt uns bei der Annahme und Bearbeitung eingehender Telefonate. Wenn Sie eine hierfür eingerichtete Telefonnummer anrufen, kann Ihr Anruf durch den KI-Telefonassistenten entgegengenommen werden. Dabei werden die von Ihnen während des Gesprächs mitgeteilten Informationen sowie die für die Durchführung und Bearbeitung des Telefonats erforderlichen technischen Daten verarbeitet.

Zu Beginn des Gesprächs werden Sie darauf hingewiesen, dass Sie mit einem KI-gestützten Telefonassistenten kommunizieren.

2. Welche personenbezogenen Daten werden verarbeitet?

Abhängig vom Inhalt und Zweck des Telefonats können insbesondere folgende personenbezogene Daten verarbeitet werden:

- Telefonnummer und Telefonie-Metadaten
- Name und weitere Kontaktdaten
- Inhalt und Anlass Ihrer Anfrage
- während des Gesprächs von Ihnen mitgeteilte Informationen
- Sprachdaten während des Telefonats
- Transkripte des Gesprächs

- gegebenenfalls Zusammenfassungen des Gesprächsinhalts
- technische Protokoll- und Verbindungsdaten

Welche personenbezogenen Daten im Einzelfall verarbeitet werden, hängt insbesondere vom Inhalt des jeweiligen Telefongesprächs und den von Ihnen mitgeteilten Informationen ab.

3. Zwecke und Rechtsgrundlagen der Verarbeitung

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, um Ihre telefonische Anfrage entgegenzunehmen, deren Inhalt zu erfassen, Ihr Anliegen zu bearbeiten und Ihnen die gewünschten Informationen bereitzustellen. Der Einsatz des KI-Telefonassistenten dient darüber hinaus der Verbesserung unserer telefonischen Erreichbarkeit und einer effizienten Bearbeitung eingehender Anfragen.

Soweit Ihre Anfrage der Anbahnung oder Durchführung eines Vertragsverhältnisses dient, erfolgt die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO.

Soweit die Verarbeitung nicht zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen oder eines Vertrags erforderlich ist, erfolgt sie auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO. Unser berechtigtes Interesse besteht in der effizienten Bearbeitung telefonischer Anfragen sowie der Sicherstellung unserer telefonischen Erreichbarkeit.

4. Verarbeitung und Transkription von Sprachdaten

Damit der KI-Telefonassistent mit Ihnen kommunizieren kann, werden Ihre Sprachdaten während des Gesprächs technisch verarbeitet. Ihre gesprochenen Eingaben werden hierbei automatisiert in Text umgewandelt (Transkription). Das erzeugte Transkript wird verarbeitet, damit der KI-Telefonassistent den Inhalt Ihrer Anfrage erkennen und hierauf reagieren kann.

Eine Identifikation oder Wiedererkennung Ihrer Person anhand Ihrer Stimme findet hierbei nicht statt.

5. Speicherung der Gesprächsaufzeichnung

Eine dauerhafte Aufzeichnung und Speicherung des gesprochenen Telefongesprächs findet nicht statt. Ihre Sprachdaten werden während des Gesprächs jedoch technisch verarbeitet, soweit dies erforderlich ist, um Ihre Sprache zu erkennen, in Text umzuwandeln und die Kommunikation mit dem KI-Telefonassistenten zu ermöglichen.

6. Speicherung von Transkripten

Das aus dem Telefongespräch erzeugte Transkript wird nach Abschluss des Gesprächs gespeichert, um Ihre Anfrage zu dokumentieren und die weitere Bearbeitung durch unsere Mitarbeiter zu ermöglichen.

Das Transkript wird für 90 Tage gespeichert und anschließend gelöscht, sofern keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder andere Rechtsgrundlagen eine längere Speicherung erfordern.

7. Automatisierte Gesprächszusammenfassungen

Aus dem Gespräch kann automatisiert eine Zusammenfassung erstellt werden. Diese enthält die für die weitere Bearbeitung Ihrer Anfrage erforderlichen Informationen und wird unseren zuständigen Mitarbeitern zur Verfügung gestellt.

Soweit die Zusammenfassung in unsere eigenen Systeme übernommen wird, richtet sich deren Speicherdauer nach dem Zweck der jeweiligen Anfrage und den hierfür geltenden gesetzlichen Aufbewahrungspflichten.

8. Keine Verwendung zum Training von KI-Modellen

Die im Zusammenhang mit der Nutzung des KI-Telefonassistenten verarbeiteten personenbezogenen Daten werden nach den mit Fonio getroffenen vertraglichen Vereinbarungen weder von Fonio noch von den eingesetzten Unterauftragsverarbeitern zum Training, zur Verbesserung oder zur Evaluierung von KI-Modellen verwendet.

9. Fonio als Auftragsverarbeiter

Für die Bereitstellung des KI-Telefonassistenten setzen wir die fonio GmbH, Neustiftgasse 73-75/3/7, 1070 Wien, Österreich, als Auftragsverarbeiter ein.

Mit Fonio besteht eine Vereinbarung über die Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO. Fonio verarbeitet die im Rahmen der Nutzung des Telefonassistenten anfallenden personenbezogenen Daten nach unseren Weisungen und zu den von uns festgelegten Zwecken.

10. Weitere Empfänger und Unterauftragsverarbeiter

Fonio setzt zur Bereitstellung des KI-Telefonassistenten weitere technische Dienstleister als Unterauftragsverarbeiter ein. Diese übernehmen insbesondere Leistungen in den Bereichen Hosting, Telefonie, technische Bereitstellung der Gesprächsumgebung, Spracherkennung und Transkription (Speech-to-Text), Sprachausgabe (Text-to-Speech), KI-Sprachmodelle sowie technische Überwachung und E-Mail-Versand.

11. Verarbeitung außerhalb der Europäischen Union

Fonio setzt zur Bereitstellung des KI-Telefonassistenten verschiedene technische Dienstleister ein. Die Verarbeitung erfolgt nach Angaben von Fonio grundsätzlich unter Nutzung europäischer Serverstandorte. Einige der eingesetzten Dienstleister haben ihren Unternehmenssitz oder verbundene Unternehmen jedoch in den USA.

Im Falle der Nichtverfügbarkeit bestimmter europäischer Dienste kann vorübergehend eine Verarbeitung auf Servern in den USA erfolgen.

Soweit personenbezogene Daten in Staaten außerhalb der Europäischen Union bzw. des Europäischen Wirtschaftsraums übermittelt werden, erfolgt dies unter Beachtung der Voraussetzungen der Art. 44 ff. DSGVO und auf Grundlage der jeweils anwendbaren Übermittlungsmechanismen und Garantien.

12. Speicherdauer

Personenbezogene Daten werden nur so lange gespeichert, wie dies zur Erfüllung der jeweiligen Verarbeitungszwecke erforderlich ist oder gesetzliche Aufbewahrungspflichten bzw. andere Rechtsgrundlagen eine weitere Speicherung erfordern.

Für die Verarbeitung durch Fonio gelten – soweit durch uns keine abweichenden Einstellungen vorgenommen wurden – insbesondere folgende Löschfristen:

Datenart	Standard-Löschfrist
Gesprächstranskripte	90 Tage
Dialog-Logs und technische Protokolle	90 Tage
Telefonie-Metadaten	6 Monate

13. Automatisierte Entscheidungsfindung

Der von uns eingesetzte KI-Telefonassistent trifft keine ausschließlich automatisierten Entscheidungen, die Ihnen gegenüber rechtliche Wirkung entfalten oder Sie in ähnlicher Weise erheblich beeinträchtigen. Eine automatisierte Entscheidungsfindung im Sinne des Art. 22 DSGVO findet im Rahmen der Nutzung des Telefonassistenten nicht statt.

14. Besondere Kategorien personenbezogener Daten

Bitte teilen Sie dem KI-Telefonassistenten nur diejenigen Informationen mit, die für die Bearbeitung Ihres Anliegens erforderlich sind.

15. Weitere Informationen

Weitere Informationen über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten sowie über Ihre Rechte als betroffene Person finden Sie in den weiteren Abschnitten dieser Datenschutzerklärung.

Informationen zum eingesetzten Dienstleister Fonio und dessen Datenschutzinformationen finden Sie auf der Internetseite des Anbieters. <https://www.fonio.ai/de/datenschutzerklärung>