

Datenschutzerklärung zum Einsatz des KI-gestützten Telefonassistenten audavo

Zur Verbesserung unserer telefonischen Erreichbarkeit und zur effizienten Bearbeitung von Anfragen setzen wir die KI-gestützte Telefonassistentenz **audavo** ein.

Der Telefonassistent übernimmt insbesondere folgende Aufgaben:

- Entgegennahme und Führung von Telefongesprächen,
- Beantwortung von Anfragen,
- Vereinbarung, Änderung oder Stornierung von Terminen,
- Erfassung der für die Bearbeitung Ihrer Anfrage oder Terminplanung erforderlichen Informationen,
- Weiterleitung komplexerer Anliegen an unsere Beschäftigten.

Im Rahmen des Telefongesprächs werden personenbezogene Daten verarbeitet. Hierzu können insbesondere Ihr Name, Ihre Telefonnummer, Terminwünsche, Angaben zu Ihrem Anliegen sowie weitere von Ihnen im Gespräch freiwillig mitgeteilte Informationen gehören. Zudem werden Sprachdaten verarbeitet, soweit dies für die Durchführung des Gesprächs und die Erbringung der gewünschten Leistungen erforderlich ist.

Die Verarbeitung erfolgt zum Zweck der Bearbeitung Ihrer Anfrage, der Terminorganisation sowie der Verbesserung unserer telefonischen Erreichbarkeit und Servicequalität.

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, soweit die Verarbeitung zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen oder zur Erfüllung eines Vertrags erforderlich ist. Soweit kein Vertragsverhältnis besteht, erfolgt die Verarbeitung auf Grundlage unseres berechtigten Interesses gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO an einer effizienten und bürgerfreundlichen Bearbeitung telefonischer Anfragen.

Zur Bereitstellung der KI-gestützten Telefonassistentenz setzt die audavo GmbH verschiedene technische Dienstleister ein. Hierzu gehören insbesondere:

- OpenAI, L.L.C. (Verarbeitung von KI-Anfragen),
- ElevenLabs Inc. (Sprachsynthese),
- Cartesia AI, Inc. (Sprachverarbeitung),
- Deepgram Inc. (Spracherkennung),
- LiveKit Inc. (Echtzeit-Kommunikationsinfrastruktur).

Im Rahmen der Nutzung der Telefonassistentenz können personenbezogene Daten, insbesondere Sprachdaten und die im Gespräch übermittelten Informationen, an diese Dienstleister übermittelt und dort verarbeitet werden.

Die vorgenannten Dienstleister haben ihren Sitz teilweise in den **Vereinigten Staaten von Amerika (USA)** oder verarbeiten Daten dort. Die USA gelten datenschutzrechtlich als Drittstaat im Sinne der Art. 44 ff. DSGVO. Soweit personenbezogene Daten in die USA übermittelt werden, erfolgt dies ausschließlich auf Grundlage der gesetzlichen Vorgaben. Sofern ein Dienstleister nach dem **EU-U.S. Data Privacy Framework** zertifiziert ist, erfolgt die Übermittlung auf dieser Grundlage. Andernfalls werden geeignete Garantien, insbesondere die von der Europäischen Kommission verabschiedeten **Standardvertragsklauseln (Standard Contractual Clauses – SCCs)**, eingesetzt, um ein angemessenes Datenschutzniveau sicherzustellen.

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt ausschließlich zur Durchführung des Telefongesprächs und der Bearbeitung Ihres Anliegens. Soweit eingesetzte Dienstleister Daten ausschließlich nach unseren Weisungen verarbeiten, bestehen die hierfür erforderlichen vertraglichen Vereinbarungen zur Auftragsverarbeitung oder – soweit datenschutzrechtlich erforderlich – entsprechende Vereinbarungen über die gemeinsame Verantwortlichkeit.

Ihre personenbezogenen Daten werden nur so lange gespeichert, wie dies zur Bearbeitung Ihres Anliegens, zur Durchführung vereinbarter Termine oder aufgrund gesetzlicher Aufbewahrungspflichten erforderlich ist.

Sofern Telefongespräche aufgezeichnet werden, erfolgt dies ausschließlich auf Grundlage Ihrer vorherigen ausdrücklichen Einwilligung oder einer gesetzlichen Erlaubnis. Über eine etwaige Aufzeichnung werden Sie vor Beginn des Gesprächs gesondert informiert.

Ihnen stehen die Rechte nach der Datenschutz-Grundverordnung zu, insbesondere das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Datenübertragbarkeit sowie Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten. Weitere Informationen hierzu finden Sie in den allgemeinen Datenschutzinformationen dieser Website.