

Notfalltelefon-Datenschutz

KI-Telefonbot

Über unsere Service-Rufnummer stellen wir Ihnen einen KI-Telefonbot bereit. Dieser klassifiziert Anfragen rund um betriebswirtschaftliche Situationen, die den Fortbestand des Unternehmens gefährden und unterstützt uns bei der schnellen Bearbeitung Ihrer Anliegen.

Wenn Sie über den KI-Telefonbot ein Ticket, einen Vorgang oder eine Rückrufbitte, z. B. einen Supportfall anlegen, nutzen wir die dafür erforderlichen Daten zur Zuordnung, Bearbeitung und Kontaktaufnahme.

VERARBEITETE DATENKATEGORIEN

Technische Verbindungs-/Nutzungsdaten:

- Rufnummer des Anrufenden, sofern übermittelt, Datum/Uhrzeit des Anrufs, Dauer des Gesprächs, Gesprächs-/Vorgangs-ID, Meldungsverlauf
- systemseitig erzeugte Vorgangs-/Sitzungs-ID, z. B. in Form einer UUID, zur Zuordnung des Gesprächs; diese Kennung wird zufällig vergeben und enthält selbst keine personenbezogenen Informationen

Inhaltsdaten, je nach Anliegen/Gespräch:

- von Ihnen im Rahmen des Telefonats gemachte Angaben, z. B. Schilderung des Anliegens, Terminangaben, Rückrufwünsche oder sonstige zur Bearbeitung erforderliche Informationen, ggf. in Form einer zur Verarbeitung erstellten Textabschrift
- bei Ticket-, Vorgangs- oder Rückrufanlage: Name der anrufenden Person, Firma, Telefonnummer, E-Mail-Adresse zur Kontaktaufnahme; Datum und Uhrzeit des Anrufs sowie der Meldungsverlauf
- bei Nutzung im Zusammenhang mit einem bestehenden Vertrags-, Kunden-, Mitglieds-, Bürger- oder sonstigen Vorgangsverhältnis: Zuordnung zum jeweiligen Konto oder Vorgang, über das bzw. den die Interaktion erfolgt ist, z. B. anhand einer Kunden-, Vertrags-, Vorgangs- oder Referenznummer

WICHTIG:

- Eine Zusammenführung von Daten aus dem Telefonbot mit anderen Datenbeständen erfolgt nicht, außer dies ist für die Bearbeitung Ihres Anliegens ausdrücklich erforderlich.
- Es erfolgt keine dauerhafte Aufzeichnung des Gesprächs als Audio-Datei; die Sprachverarbeitung dient ausschließlich der technischen Durchführung des Telefonats und der Erstellung einer Textabschrift.

Rechtsgrundlagen

- Allgemeine Nutzung des Telefonbots & Server-Logfiles: Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO, berechtigtes Interesse an einer nutzerfreundlichen, sicheren und effizienten Kommunikation sowie an der Erkennung und Beseitigung von Störungen/Missbrauch
- Ticket-/Vorgangsbearbeitung, Authentifizierung/Zuordnung & Kontaktaufnahme: Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, Vertrag/vertragsähnliche Maßnahmen, soweit die Bearbeitung im Zusammenhang mit einem Vertrags- oder Kundenverhältnis steht
- Gesetzliche Aufbewahrungspflichten, sofern einschlägig: Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO

Empfänger und Auftragsverarbeitung

- Interne Empfänger: ausschließlich die zuständigen Mitarbeitenden zur Bearbeitung Ihres Anliegens.
- Auftragsverarbeiter: Bots4You GmbH, Kölner Straße 46, 57555 Mundersbach, Hosting/Softwarebereitstellung. Mit der Bots4You GmbH besteht ein Auftragsverarbeitungsvertrag gemäß Art. 28 DSGVO.
- Telekommunikationsdienstleister, Netz-/Leistungsanbieter, stellen die Verbindung her und verarbeiten Verbindungsdaten in eigener datenschutzrechtlicher Verantwortlichkeit.
- Eine Übermittlung an sonstige Dritte erfolgt nur, wenn dies zur Bearbeitung Ihres Anliegens erforderlich ist oder eine gesetzliche Pflicht besteht.
- Eine Übermittlung in Drittländer findet grundsätzlich nicht statt. Sollte in Ausnahmefällen eine Drittlandübermittlung erforderlich sein, erfolgt diese ausschließlich unter Beachtung der Art. 44 ff. DSGVO, z. B. durch EU-Standardvertragsklauseln.

Speicherdauern

- Gesprächs- bzw. Transkriptverläufe des Telefonbots: 6 Monate
- Tickets, Vorgänge oder Rückrufbitten: für die Bearbeitung bis zum Abschluss; darüber hinaus gemäß handels- und steuerrechtlichen Aufbewahrungsfristen, in der Regel 6 bzw. 10 Jahre, falls einschlägig.

Freiwilligkeit und Erforderlichkeit

Die Nutzung des Telefonbots ist freiwillig. Für eine Ticket-, Vorgangs- oder Rückrufbearbeitung sind bestimmte Angaben, z. B. Name der anrufenden Person, Firma, Telefonnummer, E-Mail-Adresse, erforderlich; ohne diese ist eine Bearbeitung nicht oder nur eingeschränkt möglich.

Selbstverständlich erreichen Sie uns alternativ über z.B. Telefon: 0421 30500-0 oder E-Mail: service@hwk-bremen.de.

Keine Profilbildung, kein Training mit Inhalten

Es findet keine automatisierte Entscheidungsfindung i. S. v. Art. 22 DSGVO statt. Eine Nutzung der Inhalte des Telefonbots zu eigenen Trainingszwecken durch eingesetzte Dienstleister erfolgt nicht; zur Qualitätsverbesserung verwenden wir ausschließlich aggregierte, nicht auf einzelne Personen rückführbare Kennzahlen.

Stand: Juni 2026