

INFORMATIONSSCHREIBEN ZUR VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN DURCH EINEN DIGITALEN TELEFONASSISTENTEN GEMÄSS ART. 13 DER VERORDNUNG (EU) 2016/679

Der Verantwortliche informiert Nutzer und Kunden über die Verarbeitung personenbezogener Daten.
Die Verarbeitung erfolgt durch den digitalen Telefonassistenten von Luminal Park.

Der digitale Assistent kann bei der Bearbeitung von Anrufen eingesetzt werden, die unter der Geschäftsnummer von Luminal Park eingehen. Während der Geschäftszeiten leitet der digitale Assistent den Anruf an einen verfügbaren menschlichen Mitarbeiter weiter. Außerhalb der Geschäftszeiten oder wenn kein Mitarbeiter verfügbar ist, kann der digitale Assistent das Anliegen des Nutzers aufnehmen, damit es anschließend bearbeitet und der Nutzer gegebenenfalls zurückgerufen werden kann.

In diesen Fällen kann das Gespräch aufgezeichnet, transkribiert, zusammengefasst und bei Bedarf ins Italienische übersetzt werden. Die Informationen können in Kundenservice-Systeme wie Zendesk und in das betriebliche CRM übernommen werden; ein fehlender Kontakt kann angelegt oder aktualisiert werden.

Dieses Informationsschreiben betrifft die Verarbeitung durch den digitalen Telefonassistenten. Weitere Verarbeitungen bei Gesprächen mit Mitarbeitern werden, sofern aktiviert, gesondert erläutert und nach den geltenden Vorschriften durchgeführt.

Betroffene Personen: Kunden, Interessenten, natürliche Ansprechpartner von Kundenbetrieb und Nutzer, die Luminal Park telefonisch kontaktieren.

Verantwortlicher: LUMINAL PARK S.R.L. mit Sitz in Via Goffredo Mameli 11, Verona (VR), Italien, USt-IdNr. 04199420235, Kontakt-E-Mail: privacy@luminalpark.com

Datenschutzbeauftragter: Gemäß Art. 37 DSGVO hat der Verantwortliche einen Datenschutzbeauftragten (DSB) bestellt, der unter folgender E-Mail-Adresse erreichbar ist: dpo@pga.it

Verarbeitungszwecke: Ihre Daten werden zu folgenden Zwecken auf den jeweils genannten Rechtsgrundlagen verarbeitet:

Nr.	Ziel	Rechtsgrundlage
1	Bearbeitung und Weiterleitung der unter der Geschäftsnummer eingehenden Anrufe durch den digitalen Assistenten, um den Nutzer während der Geschäftszeiten an einen verfügbaren Mitarbeiter weiterzuleiten.	Die Verarbeitung ist zur Wahrung des berechtigten Interesses des Verantwortlichen an der ordnungsgemäßen Organisation des Kundenservice und an der effizienten Bearbeitung eingehender Anfragen erforderlich. Art. 6 Abs. 1 Buchst. f DSGVO.
2	Außerhalb der Geschäftszeiten oder wenn kein Mitarbeiter verfügbar ist, nimmt der Assistent das Anliegen auf. Ein späterer Rückruf ist möglich.	Die Verarbeitung ist zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen auf Anfrage der betroffenen Person und/oder zur Abwicklung des Vertrags- oder Betreuungsverhältnisses erforderlich. Art. 6 Abs. 1 Buchst. b DSGVO.
3	Das Gespräch kann aufgezeichnet, transkribiert, zusammengefasst und gegebenenfalls übersetzt werden. Dies dokumentiert das Anliegen und ermöglicht dessen Bearbeitung durch das Unternehmenspersonal.	Die Verarbeitung beruht auf dem berechtigten Interesse des Verantwortlichen. Ordnungsgemäße Bearbeitung eingehender Anfragen. Dienstkontinuität und interne Organisation. Sie dient auch dem Schutz in Streitfällen. Art. 6 Abs. 1 Buchst. f DSGVO.

Nr.	Ziel	Rechtsgrundlage
4	Erstellung eines Tickets in den Kundenservice-Systemen, einschließlich Zendesk, und Erfassung des Anliegens in den betrieblichen Systemen.	Die Verarbeitung ist zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen auf Anfrage der betroffenen Person und/oder zur Abwicklung des Vertrags- oder Betreuungsverhältnisses erforderlich. Art. 6 Abs. 1 Buchst. b DSGVO.
5	Anlegen oder Aktualisieren des Kontakts im betrieblichen CRM-System, sofern dieser noch nicht vorhanden ist, um das Anliegen bearbeiten und den Nutzer anschließend zurückrufen zu können.	Die Verarbeitung ist zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen auf Anfrage der betroffenen Person und/oder zur Wahrung des berechtigten Interesses des Verantwortlichen an der ordnungsgemäßen Pflege der Beziehungen zu Kunden und potenziellen Kunden erforderlich. Art. 6 Abs. 1 Buchst. b und f DSGVO.
6	Sicherheit, Wartung und ordnungsgemäßer Betrieb der IT-Systeme sowie Kontrolle der Zugriffe auf die über den digitalen Assistenten verarbeiteten Daten.	Die Verarbeitung ist zur Wahrung des berechtigten Interesses des Verantwortlichen an der Sicherheit der Systeme und am Schutz personenbezogener Daten erforderlich. Art. 6 Abs. 1 Buchst. f DSGVO; Art. 32 DSGVO.
7	WhatsApp Business wird nur auf Wunsch oder nach Bestätigung des Nutzers verwendet. Der Kanal dient ausschließlich der Bearbeitung des telefonisch mitgeteilten Anliegens sowie der zugehörigen Auskunft und Unterstützung. Er wird nicht für Werbung oder Marketing genutzt, sofern keine gesonderte ausdrückliche Einwilligung vorliegt.	Die Verarbeitung ist zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen auf Anfrage der betroffenen Person und/oder zur Bearbeitung der Serviceanfrage oder zur Pflege der Kundenbeziehung erforderlich. Art. 6 Abs. 1 Buchst. b DSGVO.

Der digitale Assistent wird nicht dazu eingesetzt, ausschließlich automatisierte Entscheidungen zu treffen, die gegenüber der betroffenen Person rechtliche Wirkung entfalten oder sie in ähnlicher Weise erheblich beeinträchtigen. Die Daten werden nicht für ein automatisiertes kommerzielles Profiling verwendet.

Kategorien personenbezogener Daten

Für die genannten Zwecke werden folgende Daten verarbeitet:

- allgemeine Identifikations- und Kontaktdaten wie Vorname, Nachname, Unternehmen und Telefonnummer; E-Mail-Adresse, sofern angegeben;
- Daten zum Anliegen, etwa zu Produkten, Bestellungen, Projekten oder Angeboten; Angaben zu Supportanfragen oder anderen während des Anrufs mitgeteilten Bedürfnissen;
- Stimme des Nutzers, sofern das Gespräch mit dem digitalen Assistenten aufgezeichnet wird;
- Transkription, Zusammenfassung und gegebenenfalls Übersetzung des Gesprächs;
- technische Daten und Anrufmetadaten wie Datum, Uhrzeit, Dauer und anrufende Nummer; Anrufergebnis, Ticket-ID und Angaben, die für den technischen Betrieb erforderlich sind;
- im CRM- und Kundenservice-System erfasste oder aktualisierte Daten.

Der Verantwortliche fordert den Nutzer nicht dazu auf, besondere Kategorien personenbezogener Daten im Sinne von Art. 9 DSGVO mitzuteilen, beispielsweise Gesundheitsdaten, religiöse Überzeugungen, politische Meinungen oder sonstige sensible Daten. Der Nutzer wird daher gebeten, solche Informationen während des Gesprächs mit dem digitalen Assistenten nicht mitzuteilen, es sei denn, dies ist für das konkrete Anliegen unbedingt erforderlich.

Art und Weise der Verarbeitung

Die Daten werden vor allem mit folgenden Mitteln verarbeitet:

- betriebliche IT-Systeme;
- Telefonie- und digitale Assistenzsysteme;
- KI-Systeme für Transkription, Zusammenfassung und gegebenenfalls Übersetzung; Nutzeranliegensdaten;
- Kundenservice-Plattformen, darunter Zendesk;
- Firmen-CRM;
- Cloud-Dienste und Speichersysteme, darunter Amazon-S3-Buckets;
- geeignete technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen gemäß Art. 32 DSGVO.

Die personenbezogenen Daten werden von gemäß Art. 29 DSGVO befugtem Personal sowie von externen Stellen verarbeitet, die erforderlichenfalls gemäß Art. 28 DSGVO als Auftragsverarbeiter bestellt wurden.

Übermittlung personenbezogener Daten

Daten können an folgende Empfänger gehen:

- Anbieter von Telefonie und digitalen Telefonanlagen;
- Anbieter von KI-Systemen für Transkription, Zusammenfassung und Übersetzung; dazu zählen OpenAI und Anbieter, die diese Technologie integrieren;
- Anbieter von Cloud- und Datenspeicherdiensten, darunter Amazon AWS/S3;
- Kundenservice-Plattformen, darunter Zendesk;
- Anbieter des Firmen-CRM;
- Anbieter von Wartungs-, Verwaltungs- und Sicherheitsleistungen für IT-Systeme;
- Behörden oder sonstige Stellen, denen die Daten aufgrund gesetzlicher Verpflichtungen offenzulegen sind.

Die vorgenannten Stellen wurden oder werden ausdrücklich gemäß Art. 28 DSGVO als Auftragsverarbeiter bestellt, sofern sie personenbezogene Daten im Auftrag des Verantwortlichen verarbeiten; in den gesetzlich vorgesehenen Fällen verarbeiten sie die Daten als eigenständig Verantwortliche.

Verbreitung personenbezogener Daten: Personenbezogene Daten werden in keiner Weise verbreitet.

Übermittlung in Drittländer: Daten werden in der EU verarbeitet. Soweit Technologieanbieter dies erfordern, können sie unter den Garantien der Art. 44 ff. DSGVO in Drittländer übermittelt werden, insbesondere aufgrund von Angemessenheitsbeschlüssen, Standardvertragsklauseln oder anderen gesetzlichen Garantien.

Speicherdauer: Die personenbezogenen Daten werden nach folgenden Grundsätzen gespeichert:
Bereitstellung personenbezogener Daten

Ziel	Rechtsgrundlage
Bearbeitung und Weiterleitung des Anrufs während der Geschäftszeiten	Die für die Weiterleitung des Anrufs unbedingt erforderlichen technischen Daten werden so lange gespeichert, wie dies für den technischen Betrieb des Dienstes und die Sicherheit der Systeme erforderlich ist.
Gespräche mit dem digitalen Assistenten außerhalb der Geschäftszeiten oder wenn kein Mitarbeiter verfügbar ist	Audio, Transkription, Zusammenfassung und Übersetzung werden höchstens sechs Monate gespeichert. Eine längere Aufbewahrung erfolgt nur bei gesetzlichen Pflichten, Beschwerden, Streitfällen oder zur Rechtswahrung.
Tickets in den Kundenservice-Systemen	Die im Ticket enthaltenen Daten werden so lange gespeichert, wie dies zur Bearbeitung des Anliegens erforderlich ist, und im Übrigen gemäß den für die Kundenservice-Systeme geltenden Unternehmensrichtlinien.
Im CRM erfasste oder aktualisierte Daten	Die Daten werden für die Bearbeitung des Anliegens und die Geschäfts- oder Vertragsbeziehung sowie nach dem geltenden Datenschutzhinweis für Kunden gespeichert.
Technische Logs und Systemsicherheit	Die Daten werden nur so lange gespeichert, wie dies zur Gewährleistung der Sicherheit, Wartung und ordnungsgemäßen Funktion der Systeme unbedingt erforderlich ist.

Die Bereitstellung der über den digitalen Assistenten angeforderten Daten ist erforderlich, damit Luminal Park das Anliegen des Nutzers bearbeiten und ihn gegebenenfalls zurückrufen kann. Werden die erforderlichen Daten nicht bereitgestellt, kann Luminal Park das Anliegen möglicherweise nicht ordnungsgemäß bearbeiten oder die gewünschte Leistung nicht erbringen.

Rechte der betroffenen Person: Nach Art. 15-22 DSGVO bestehen Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung, Datenübertragbarkeit und Widerspruch sowie gegebenenfalls auf Widerruf der Einwilligung.

Zur Rechtsausübung: Verantwortlicher unter privacy@luminalpark.com oder Datenschutzbeauftragter unter dpo@pqa.it.

Weitere Informationen zu den Rechten der betroffenen Person:

www.garanteprivacy.it.

Nach Art. 77 DSGVO kann die betroffene Person eine Meldung oder Beschwerde bei der italienischen Datenschutzaufsichtsbehörde (Garante per la protezione dei dati personali) einreichen. Anschrift: Piazza Venezia 11, 00186 Rom; E-Mail: dpo@pqa.it.