

Datenschutz Voicebot

Unser Voicebot ist ein KI-basierter Sprachassistent zur telefonischen Zählerstandsmeldung. Ähnlich wie unser Chatbot (siehe Punkt 2.14) verarbeitet der Voicebot Ihre Daten zur Bearbeitung Ihres Anliegens. Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, die wir im Rahmen Ihrer Nutzung des Voicebots von Ihnen erhalten.

Bitte beachten Sie: Obwohl BS|ENERGY sich bemüht, die Genauigkeit und Zuverlässigkeit der vom Voicebot bereitgestellten Informationen zu gewährleisten, können wir deren Vollständigkeit, Genauigkeit, Richtigkeit oder Aktualität nicht garantieren. Die Aussagen des Voicebots sind nicht rechtsverbindlich.

Bei der Nutzung des Voicebots werden folgende personenbezogene Daten verarbeitet:

- Telefonnummer (falls vorhanden)
- Name (falls angegeben)
- Kundennummer (falls angegeben)
- Zählerstand
- Zählernummer
- Gesprächsinhalte

Im Zeitpunkt des Anrufs werden zudem folgende Daten gespeichert:

- Datum und Uhrzeit des Anrufs
- Dauer des Anrufs

Wichtig: Das Gespräch wird nicht als Tonaufzeichnung gespeichert. Ihre gesprochenen Worte werden in Echtzeit in Text umgewandelt (Spracherkennung). Nur dieser Text wird zusammen mit den oben genannten Daten gespeichert.

Bitte teilen Sie uns im Gespräch ausschließlich die für die Zählerstandsmeldung erforderlichen Daten mit (Zählernummer, Zählerstand, Name oder Kundennummer). Wir bitten Sie, keine darüber hinausgehenden personenbezogenen Daten zu nennen.

Ihre Daten werden nicht für das Training von KI-Modellen verwendet. Die Daten werden ausschließlich für die Verarbeitung Ihrer Zählerstandsmeldung verwendet und nicht für andere Zwecke genutzt.

Rechtsgrundlage für die Verarbeitung

Die Verarbeitung der im Rahmen des Voicebots erhobenen Daten (einschließlich der technischen Transkription der gesprochenen Inhalte) erfolgt auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Diese Verarbeitung ist zur Erfüllung des Vertrages über die Energieversorgung bzw. zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen erforderlich.

Zweck der Verarbeitung

Mit der Bereitstellung unseres Voicebots und der damit verbundenen Verarbeitung von Audiosignalen (Transkription von Sprache zu Text) wollen wir Ihnen eine bequeme Möglichkeit anbieten, sich mit uns zur Zählerstandsübermittlung in Verbindung zu setzen. Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten dient uns allein zur Bearbeitung Ihrer Zählerstandsmeldung und zur Erfüllung unserer vertraglichen Pflichten. Die darüber hinaus zur IT-Sicherheit und Missbrauchsprävention verarbeiteten Daten (Datum, Uhrzeit und Dauer des Anrufs sowie ggf. die Telefonnummer) dienen dazu, einen Missbrauch des Voicebots zu verhindern und die Sicherheit unserer informationstechnischen Systeme sicherzustellen. Hierzu verweisen wir auf die gleichen Monitoring-Maßnahmen wie bei unserem Chatbot (siehe Punkt 2.14).

Empfänger und Weitergabe von Daten

Für den Betrieb des Voicebots setzen wir folgende Dienstleister im Rahmen einer Auftragsverarbeitung gem. Art. 28 DSGVO ein:

- Amazon Web Services (AWS): Amazon Web Services EMEA SARL, 38 Avenue John F. Kennedy, L-1855 Luxemburg; Zweck: Hosting und Serverbetrieb, Verarbeitung ausschließlich innerhalb der EU.
- Google Cloud Platform (GCP): Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irland; Zweck: Spracherkennung (Sprache-zu-Text/STT) und Sprachausgabe (Text-zu-Sprache/TTS), Verarbeitung ausschließlich innerhalb der EU.

Speicherdauer

Die im Zusammenhang mit der Nutzung des Voicebots erhobenen Daten (Gesprächsinhalte und Anrufsbezogene Daten (Datum, Uhrzeit und Dauer)) werden gelöscht, sobald sie für den Zweck für den sie erhoben wurden, nicht mehr erforderlich sind. Dies ist in der Regel nach Übertragung der Zählerstandsmeldungen in das Kundensystem der Fall.

Die übermittelten Zählerstände werden nach erfolgreicher Übertragung in unser Abrechnungssystem (SAP) gespeichert.

Die aus der Spracherkennung resultierenden Textprotokolle (Transkripte) des Gesprächs werden für eine Dauer von einem Jahr gespeichert. Diese Aufbewahrung dient der Beweissicherung bei eventuellen Abrechnungsstreitigkeiten (regelmäßige zivilrechtliche Verjährungsfrist von 3 Jahren gemäß § 195 BGB), der Fehleranalyse bei abgebrochenen Vorgängen, der IT-Sicherheit und der Missbrauchsprävention. Nach Ablauf dieser Frist von einem Jahr werden diese Textdaten automatisch gelöscht.

Freiwilligkeit der Nutzung

Die Nutzung des Voicebots ist vollständig freiwillig. Sie können jederzeit alternative Kontaktwege nutzen, um Ihren Zählerstand zu melden, beispielsweise über unsere E-Mail-Adresse service@bs-energy.de oder unseren Kundenservice.

KI-Kennzeichnung

Gemäß EU AI Act weisen wir darauf hin, dass es sich bei unserem telefonischen Sprachassistenten um ein KI-basiertes System handelt.