

Anlage zur Datenschutzerklärung der sipgate GmbH zum Produkt sipgate AI Frontdesk

I. Beschreibung und Umfang der Datenverarbeitung

In einigen unserer Dienstleistungen lässt sich auf Kundenwunsch ein AI gestützter Empfangs-Assistent einbinden.

Einrichtung des Frontdesk

Im Rahmen der Einrichtung besteht auf Wunsch die Möglichkeit, Ihre Unternehmenswebsite per Künstlicher Intelligenz zu analysieren und anschließend automatisch eine an Ihr Unternehmen angepasste Konfiguration einzurichten. Hierfür nutzen wir Vorleistungen des Anbieters tavily (315 W 36th St, New York, NY 10018, USA, tavily.com).

Es besteht jederzeit die Möglichkeit, das Routing manuell, mithin ohne Einsatz des Dienstes tavily, einzurichten und anzupassen. Nehmen Sie hierzu bitte Kontakt mit uns auf.

Einsatz des Frontdesk

Das AI Frontdesk nimmt auf Wunsch Anrufe an und klärt im Gespräch das Anliegen der Anfrage.

Hierzu wird auf Grundlage künstlicher Intelligenz aus den gesprochenen Worten eine schriftliche Zusammenfassung erstellt und im sipgate Account zur Verfügung gestellt. Wir nutzen hierzu Vorleistungen der Unterauftragnehmer OpenAI, Microsoft und Google. Nähere Informationen zu den genutzten Unterauftragnehmer finden sich in der Anlage zum Vertrag zur Verarbeitung von Daten im Auftrag.

Das AI Frontdesk stellt sich zu Beginn des Gesprächs vor, weist darauf hin, dass es sich nicht um einen menschlichen Gesprächspartner handelt und stellt (ggf. auf Anfrage) weitere Informationen zur Datenverarbeitung bereit.

II. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung

Das AI Frontdesk wird von der sipgate GmbH im Auftrag des Kunden zur Verfügung gestellt. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung der Daten, die im Zuge eines Anrufes übermittelt werden, ist Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO, wenn der Kontakt auf den Abschluss oder die Erfüllung eines Vertrags abzielt. Werden Daten nach erteilter Einwilligung verarbeitet, ist Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO die Rechtsgrundlage.

III. Zweck der Datenverarbeitung

Die Verarbeitung der Daten im Rahmen der Aufnahme bzw. Bearbeitung einer Kundenanfrage dient allein der zielgerichteten Lösung dieser Anfrage.

IV. Dauer der Speicherung, Löschung, Widerspruchs- und Beseitigungsmöglichkeit

Das Gespräch mit dem AI Frontdesk wird nicht aufgezeichnet.

Für die Erstellung der automatischen Zusammenfassung werden die Daten lediglich zwischengespeichert. Über diese technisch notwendige Speicherung hinaus wird das Gespräch nicht gespeichert.

Die automatischen Gesprächszusammenfassung werden im Auftrag und nach Maßgabe des Kunden im sipgate Account gespeichert und können dort jederzeit einzeln gelöscht werden.

Hinweis: In der Demo-Phase (vor der 7-tägigen Testphase) werden die Transkripte der geführten Telefonate zur Qualitätsverbesserung und Fehlerbehebung gespeichert, um Ihnen im Fall von Problemen weiterhelfen zu können.

In der Testphase und in der Live-Nutzung werden - wie oben ausgeführt - keine Gesprächszusammenfassungen gespeichert.