

Datenschutzinformation KI-Rezeptionist (als Auftragsverarbeitung)

Inhaltsübersicht

1	ANSPRECHPARTNER	1
2	HINWEIS ZUR GESCHLECHTERGERECHTEN SPRACHE	2
3	IHRE RECHTE IM ALLGEMEINEN	2
4	DATENVERARBEITUNGEN BEI UNS IM ALLGEMEINEN	2
5	EINSATZ KÜNSTLICHER INTELLIGENZ	3
6	KI-REZEPTIONIST	3
6.1	EINGEHENDE TELEFONANRUFE	3
6.2	AUSGEHENDE TELEFONANRUFE	5
6.3	CHAT INNERHALB UNSERER INTERNETSEITE ODER APP.....	6
6.4	EINGEHENDE E-MAILS	6
6.5	EINGEHENDE MESSENGER-NACHRICHTEN	7
6.6	AUSGEHENDE NACHRICHTEN (SMS, E-MAIL, MESSENGER)	7
6.7	ÜBERGREIFENDES EINWILLIGUNGSMANAGEMENT	8
6.8	NUTZUNGSANALYSE	8

1 Ansprechpartner

Verantwortlicher im Sinne der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) ist das Unternehmen („Wir“), mit dem Sie über den KI-Rezeptionisten der PraxiPal GmbH kommunizieren.

Konkrete Angaben zum Verantwortlichen und wie Sie diesen kontaktieren können, finden Sie auf der Internetseite Ihres Kommunikationspartners.

PraxiPal handelt für Ihren Kommunikationspartner als ein sogenannter Auftragsverarbeiter nach Art. 28 DSGVO und steht Ihnen als betroffener Person nicht direkt als Ansprechpartner zur Verfügung.

2 Hinweis zur geschlechtergerechten Sprache

Wir bemühen uns, eine geschlechtergerechte Sprache zu verwenden. Teilweise verwenden wir für die vereinfachte Leseführung nur die männliche Form von Begriffen wie Benutzer statt Benutzende, Benutzer:innen oder Benutzerinnen und Benutzer. Wenn wir nur die männliche Form verwenden, soll der Begriff dennoch alle Geschlechter mit einschließen.

3 Ihre Rechte im Allgemeinen

Wir fassen an dieser Stelle die allgemeinen Rechte zusammen, die Ihnen nach der DSGVO mit Blick auf Ihre bei uns verarbeiteten personenbezogenen Daten zustehen. Für die Erklärung der Rechtsbegriffe verweisen wir auf die geltenden Definitionen in der DSGVO (siehe dort Artikel 4). Sollte etwas unverständlich bleiben, fragen Sie gerne bei uns nach.

- (1) Sie können uns erteilte Einwilligungen in die Verarbeitung oder Weitergabe Ihrer Daten jederzeit für die Zukunft widerrufen (Artikel 7 Absatz 3 DSGVO).
- (2) Sollte die Rechtsgrundlage für eine Verarbeitung Ihrer Daten ein berechtigtes Interesse nach Artikel 6 Absatz 1 Buchstabe f DSGVO sein, dürfen Sie einen Widerspruch gegen die Datenverarbeitung nach Artikel 21 DSGVO einlegen. Soweit es sich bei der entsprechenden Datenverarbeitung um Direktwerbung handelt, müssen Sie Ihren Widerspruch in keiner Weise begründen; in allen anderen Fällen müssten Sie für Ihren Widerspruch Gründe darlegen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben.
- (3) Sollten wir fehlerhafte Angaben zu Ihrer Person gespeichert haben, können Sie von uns die Berichtigung Ihrer Daten verlangen (Artikel 16 DSGVO).
- (4) Sie können von uns Auskunft darüber verlangen, welche Daten wir von Ihnen verarbeiten (Artikel 15 DSGVO, § 34 BDSG).
- (5) Sie können von uns die Löschung Ihrer Daten oder die Einschränkung ihrer Verarbeitung verlangen, soweit Ihrem Wunsch keine höherrangigen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen (Artikel 17 bzw. 18 DSGVO, § 35 BDSG).
- (6) Sie können von uns verlangen, dass wir Ihnen die Daten, die Sie uns selbst zur Verfügung gestellt haben, in einem maschinenlesbaren Format zur Weitergabe an Dritte zur Verfügung stellen (Artikel 20 DSGVO).
- (7) Sie dürfen sich bei einer Aufsichtsbehörde für den Datenschutz, z.B. der Berliner Beauftragten für Datenschutz und Informationsfreiheit, über datenschutzrechtliche Sachverhalte bei uns beschweren.

4 Datenverarbeitungen bei uns im Allgemeinen

Jede Form der Verarbeitung personenbezogener Daten setzt eine Rechtsgrundlage voraus, die uns diese Verarbeitung gestattet. Die Rechtsgrundlage ergibt sich in erster Linie aus dem Zweck, zu dem die Daten verarbeitet werden. Die Rechtmäßigkeit innerhalb einer Rechtsgrundlage bemisst sich regelmäßig nach dem konkreten Umfang der Datenverarbeitung und nach den von uns ergriffenen Maßnahmen zum Schutz Ihrer Daten.

Rechtsgrundlagen für die Datenverarbeitung ergeben sich aus Artikel 6 Absatz 1 DSGVO und für besonders schützenswerte Daten wie z.B. Gesundheitsdaten aus Artikel 9 Absatz 2 DSGVO. Diese beiden Vorschriften nennen die Vorbereitung oder Erfüllung von vertraglichen, gesetzlichen oder auch gesellschaftlichen Pflichten als wichtigste Rechtsgrundlagen für die Datenverarbeitung. Daneben erfolgen viele Datenverarbeitungen in unserem berechtigten Interesse, wenn nicht mit Blick auf die konkreten Umstände die Interessen der Betroffenen überwiegen. Sollte eine der zuvor genannten Arten von Rechtsgrundlage einschlägig sein, bedarf die Verarbeitung keiner weiteren Zustimmung von Ihnen.

Außerdem kann eine Datenverarbeitung auf Grundlage einer Einwilligung von Ihnen erfolgen (Artikel 7 DSGVO).

Teilweise ergibt sich unsere Pflicht, Sie um Ihre Einwilligung zu bitten, nicht oder nicht allein aus der DSGVO, sondern aus dem Telekommunikation-Digitale-Dienste-Datenschutzgesetz (TDDDG) oder dem Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG). Die Pflichten aus diesen Gesetzen haben wir berücksichtigt, ohne im Folgenden ausdrücklich darauf hinzuweisen.

Findet eine Datenübertragung in einen Staat außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) statt, prüfen wir, ob der Datenschutz im Sinne der Artikel 44 – 49 DSGVO gesichert ist. Eine solche Übertragung nach außerhalb des EWRs nennt man im Datenschutzrecht einen Drittstaatentransfer.

5 Einsatz künstlicher Intelligenz

Der KI-Rezeptionist ist ein sogenanntes KI-System, dessen Funktionsmöglichkeiten auf dem Einsatz mehrerer KI-Modelle externer Entwickler aufbaut.

Daten aus den Kommunikationsvorgängen (z. B. Telefonaten) oder den Kundenmanagementsystemen (z. B. Praxisverwaltungssystemen) werden von uns und unseren Auftragsverarbeitern **nicht für das Training** (den Aufbau oder die Weiterentwicklung) eines KI-Modells genutzt.

Die Anbieter der KI-Modelle, die innerhalb des KI-Rezeptionisten-Systems als Echtzeit-Dienste zum Einsatz kommen, erhalten keine Daten, die sie speichern oder für eigene Zwecke – wie z. B. das zuvor genannte Training von KI-Modellen – nutzen dürfen.

Für die Weiterentwicklung des KI-Systems (sozusagen des Mantels um die genutzten KI-Modelle) nutzen wir abstrakte Logiken, die sich unter anderem aus Erkenntnissen im Rahmen der Qualitätssicherung ergeben.

Die Nutzung künstlicher Intelligenz geht mit grundsätzlichen Risiken einher, die sich aber durch die von uns und unseren Auftragsverarbeitern ergriffenen Maßnahmen zur Qualitätssicherung auf ein Minimum reduzieren lassen. Zwingend erforderlich für die Qualitätssicherung ist die – zeitlich beschränkte – Speicherung von Aufzeichnung und Transkription der Telefonate beziehungsweise der Kommunikationsverläufe. Die Speicherung der Kommunikation ermöglicht deren Überprüfung, so dass sowohl bei konkreten Anhaltspunkten wie auch durch stichprobenhafte Kontrollen die Korrektheit des Kommunikationsverlaufs überprüft werden kann.

Ohne Speicherung würde es an einer Dokumentation der Echtzeit-Kommunikation fehlen und eine (nachträgliche) Kontrolle des Kommunikationsverhaltens des KI-Rezeptionisten wäre nicht möglich.

6 KI-Rezeptionist

6.1 Eingehende Telefonanrufe

Beschreibung: Wir bieten einen KI-Rezeptionist an, der Telefongespräche führen kann. Eingehende Telefonanrufe werden dazu an die Software unseres Auftragsverarbeiters weitergeleitet. Die Anwendung versteht gesprochene Sprache und ist in der Lage, Anrufenden passende Antworten und Dienstleistungen, wie z. B. Terminvereinbarungen, anzubieten. Soweit der KI-Rezeptionist eine Anfrage nicht abschließend beantworten kann oder auf Wunsch der oder des Anrufenden wird das Gespräch an unser Personal weitergeleitet.

Der KI-Rezeptionist unterstützt uns, da er unserem Personal eine Vielzahl einfacher Aufgaben abnimmt. Die Fachkräfte können ihre Zeit dadurch besser für Ihre fachliche Versorgung einsetzen. Für die Anrufenden verkürzen sich die Wartezeiten in der herkömmlichen Telefonanlage. Durch den KI-Rezeptionisten sind auch Anrufe außerhalb von Öffnungszeiten möglich.

Die Daten der Anrufenden und anderer Personen in unserem Kundenmanagementsystem (Praxisverwaltungssystem) werden ausschließlich für den Gesprächsvorgang inklusive Authentifizierung und Qualitätsmanagement genutzt.

Anrufende sind nicht verpflichtet, ihre Daten von einer KI-Anwendung verarbeiten zu lassen. Daher werden Anrufende zu Beginn nach ihrem Einverständnis gefragt. Ohne entsprechendes Einverständnis werden Anrufe nicht weiter als ein fachlicher Dialog durch den KI-Rezeptionisten verarbeitet. Sollte aktuell aus dem Team niemand das Gespräch entgegennehmen können, werden Anrufende auf alternative Kommunikationsmöglichkeiten hingewiesen, gebeten eine Nachricht zu hinterlassen oder gebeten zu einem späteren Zeitpunkt erneut anzurufen.

Wurde in die Verarbeitung durch den KI-Rezeptionisten eingewilligt, verarbeitet der KI-Rezeptionist die ihm zur Verfügung gestellten Informationen, um daraus Ergebnisse liefern zu können, die auf die anrufende Person zugeschnitten und für diese Person hilfreich sind.

Jedes Gespräch mit dem KI-Rezeptionisten geht über bis zu vier Phasen:

1. Einwilligungsmanager

Zu Beginn stellt sich der KI-Rezeptionist als eine KI-Anwendung vor und klärt das Einverständnis der anrufenden Person in die Nutzung des KI-Rezeptionisten. Ohne entsprechende Zustimmung verweist der KI-Rezeptionist auf alternative Kontaktmöglichkeiten des Unternehmens oder stellt den Anruf in die Warteschleife durch; anschließend beendet der KI-Rezeptionist das Gespräch.

2. Authentifizierung der anrufenden Person

Wie bei einem Gespräch mit Personal klärt auch der KI-Rezeptionist anhand im Unternehmen bereits vorhandener Daten, ob die anrufende Person bereits bekannt ist (Authentifizierung).

3. Inhaltliches Gespräch

Für das Führen des Gesprächs kommen verschiedene generative KI-Modelle zum Einsatz (sogenannte Large Language Models, LLM).

Das Antwortverhalten des KI-Rezeptionisten wird durch zwei wesentliche Faktoren gesteuert. Zum einen durch die bereits im Kundenmanagementsystem gespeicherten Daten. Das betrifft z.B. bereits vorhandene Kalendereinträge oder die Stammdaten der Kunden für den Authentifizierungsvorgang. Zum anderen durch von uns vorgegebene Verhaltensregeln für den KI-Rezeptionisten. Die Verhaltensvorgaben bestimmen, wie der KI-Rezeptionist auf bestimmte Themen und Arten von Fragen reagieren soll. Die Vorgaben umfassen auch die Einstellungen, zu welchen – z.B. medizinischen Fragen – der KI-Rezeptionist keine Antworten geben darf.

Die Phasen Einwilligungsmanager und Authentifizierung basieren ebenfalls auf den allgemeinen Gesprächsmechanismen, folgen aber besonders strengen Verhaltensvorgaben und müssen erst beide erfolgreich absolviert werden, bevor ein Zugriff auf die weiteren Daten im Kundenmanagementsystem möglich ist.

4. Qualitätskontrolle

Die Vielfalt an denkbaren Gesprächskonstellationen bringt es mit sich, dass auch ein KI-Rezeptionist mal keine Lösung anbieten kann oder einen Fehler macht. Um die Zahl solcher Situationen fortlaufend zu reduzieren, gibt es die Qualitätskontrolle. Hierfür werden zu jedem Gespräch Ereignisprotokolle erstellt (Zeitpunkt des Gesprächs, anrufende Nummer, ausgeführte Aktionen) und werden die Gespräche aufgezeichnet und transkribiert, damit sie sowohl von uns wie vom Personal unseres Auftragsverarbeiters nachträglich analysiert werden können.

Die Speicherung der Aufzeichnungen und Transkripte ist automatisch auf 30 Tage beschränkt. Nur wenn ein einzelnes Gespräch weiterer Nacharbeit bedarf, wird es entsprechend länger gespeichert. Die Ereignisprotokolle speichern wir 10 Jahre. Bei Gesundheitseinrichtungen wie

Arztpraxen beträgt die Aufbewahrungsfrist zehn Jahre gemäß der ärztlichen Aufbewahrungspflicht zur Patientendokumentation.

Datenkategorien: Einwilligung in Einsatz des KI-Rezeptionisten und die Gesprächsaufzeichnung für die Qualitätssicherung, Stimme, Stammdaten (Name und Telefonnummer; weitere Merkmale zur Identifikation wie Kunden-/ Versichertennummer oder Geburtsdatum), Metadaten der Konversation (Uhrzeit des Anrufs und Dauer), Termineinträge im Kalender, Kommunikationsinhalte (Grund des Anrufs sowie alle weiteren Angaben im Laufe des Gesprächs und Reaktionen (Angebote) des KI-Rezeptionisten (z. B. Terminvereinbarungen), Zusammenfassungen des Kommunikationsverlaufs)

Datenempfänger (ggf. Drittstaatentransfer): PraxiPal und Unterauftragnehmer, die Basistechnologie für den KI-Rezeptionisten als Clouddienste zur Verfügung stellen, die über einen Auftragsverarbeitungsvertrag auf den Datenschutz verpflichtet sind. Daten werden ausschließlich im EWR verarbeitet. Unterauftragnehmer, die ihren Sitz in den USA haben oder zu einem US-Konzern gehören, haben die Verarbeitung personenbezogener Daten für uns auf das Gebiet des EWR beschränkt. Weiterhin haben sie sich entweder nach den Standards des US-EU-Data-Privacy-Framework zertifiziert oder haben die EU-Standardvertragsklauseln in ihren Datenschutzvertrag aufgenommen.

Zweck + Rechtsgrundlage: Nutzung eines KI-Rezeptionisten für eingehende Telefonanrufe. Rechtsgrundlage für inhaltliche Gesprächsführung, ihre Authentifizierung, Zugriff auf die Daten im Kundenmanagementsystem und die vorübergehende Gesprächsspeicherung ist Ihre Einwilligung zu Beginn des Telefonats.

Rechtsgrundlage für die Gesprächsführung während der Einwilligungsphase, bis eine Einwilligung vorliegt, ist ein berechtigtes Interesse. Die Kommunikation im Rahmen des Einwilligungsmanagements umfasst keine Speicherung der Gesprächsaufzeichnung, nur ein Transkript zur Dokumentation des Einwilligungsprozesses. Der Einwilligungsprozess ist vorgelagert und greift nur auf unbedingt notwendige Daten zu. Die künstliche Intelligenz des KI-Rezeptionisten verarbeitet allein die Stimme der anrufenden Person und die unmittelbar zu Beginn des Gesprächs mitgeteilten Inhalte. Die künstliche Intelligenz führt während des Einwilligungsprozesses keinen Abgleich durch mit bereits beim Auftraggeber gespeicherten Daten. Der KI-Rezeptionist fragt während des Einwilligungsprozesses keine Daten bei der anrufenden Person ab. Das Gesprächsverhalten des KI-Rezeptionisten ist bis zur Klärung dieser Frage auf Zustimmung oder Ablehnung zur weiteren Kommunikation mit dem KI-Rezeptionisten fokussiert.

Durch die Beschränkungen des Einwilligungsprozesses auf die Klärung dieser Frage, ist die Verarbeitung personenbezogener Daten während der Einwilligungsphase auf ein Minimum reduziert, ohne das der Einsatz eines KI-Rezeptionisten nicht möglich wäre. Das berechtigzte Interesse ergibt sich einerseits aus dem geringen Eingriff in die Rechte und Freiheiten der Anrufenden während dieser Phase und andererseits aus dem großen Bedarf unserer Auftraggeber an KI-gestützter Verarbeitung von Anrufen, der sich wiederum aus der Vielzahl von Anrufen, dem Mangel an ausreichend qualifiziertem Personal und der Gleichartigkeit einer Vielzahl von Anrufen ergibt. Ein KI-gestütztes System bietet ein Kommunikationsverhalten, das deutlich besser auf Rückfragen und andere Arten von Verhalten der Anrufenden reagieren kann als eine statische Einwilligungsabfrage.

Speicherdauer: Die Aufzeichnung des Gesprächs und dessen Transkription wird 30 Tage gespeichert und dann automatisch gelöscht; nur bei einer Beanstandung des Gesprächs bleibt die Aufnahme bis zur Klärung, die nach spätestens einem Jahr erreicht sein sollte, gespeichert. Die Metadaten des Kommunikationsvorgangs und das Ereignisprotokoll werden nach zehn Jahren gelöscht. Widerrufen Sie Ihre Einwilligung vor der automatisierten Löschung, ohne dass eine mangelhafte Bearbeitung des Anrufs im Raum steht, werden Aufzeichnung und Transkript umgehend nach Ihrem Widerruf gelöscht.

6.2 Ausgehende Telefonanrufe

Beschreibung: Wir können den KI-Rezeptionisten auch für ausgehende Anrufe nutzen, also Anrufe bei Kunden. Dies geschieht z. B., um an bevorstehende Termine oder mitzubringende Unterlagen zu erinnern oder Terminverschiebungen zu vereinbaren.

Ausgehende Anrufe erfolgen nur bei Personen, von denen uns bereits eine entsprechende Einwilligung vorliegt.

Erreicht der KI-Rezeptionist Sie nicht, kann er innerhalb der von uns festgelegten Grenzen (z. B. Anzahl der Versuche und Uhrzeiten) erneut versuchen, Sie zu erreichen. Ebenso kann eine Nachricht mit Rückrufbitte auf dem Anrufbeantworter hinterlassen werden. Die Kontaktversuche und ihr Ergebnis werden protokolliert.

Im Übrigen kann auf die Informationen zur Verarbeitungstätigkeit „Eingehende Anrufe“ verwiesen werden. Die Phasen Authentifizierung (in diesem Fall der angerufenen Person), inhaltliches Gespräch und Qualitätskontrolle entsprechen denjenigen bei eingehenden Anrufen.

Datenkategorien: Siehe „Eingehende Anrufe“, zusätzlich Anlass der Kontaktaufnahme, Zeitpunkt, Anzahl und Ergebnis der Kontaktversuche sowie Angaben zu Einwilligungen und Widersprüchen gegen Kontaktaufnahmen.

Datenempfänger (ggf. Drittstaatentransfer): Siehe „Eingehende Anrufe“

Zweck + Rechtsgrundlage: Nutzung eines KI-Rezeptionisten für Anrufe, die von uns gestartet werden. Rechtsgrundlage ist Ihre Einwilligung.

Ihre Einwilligung kann sich auch daraus ergeben, dass Sie uns eine Einwilligung in Anrufe z. B. zur Erinnerung an Vorsorgetermine erteilt haben und bei einem vorherigen Anruf bei uns der Nutzung des KI-Rezeptionisten zugestimmt haben.

Sie können Ihre Einwilligung jederzeit widerrufen, auch jederzeit während des Anrufs, den Sie von dem KI-Rezeptionisten erhalten.

Speicherdauer: Siehe „Eingehende Anrufe“

6.3 Chat innerhalb unserer Internetseite oder App

Beschreibung: Wir können den KI-Rezeptionisten auch nutzen für eine Chat-Funktion innerhalb unseres Internetauftritts oder unserer App für Mobilgeräte.

Chats unterscheiden sich insoweit von Telefonaten, dass es keine Aufzeichnungen des gesprochenen Wortes und keine Transkription dieser Aufzeichnung gibt. Da es sich um Kommunikation in Textform handelt, wird der gesamte Kommunikationsverlauf im Sinne eines Briefwechsels erfasst und gespeichert.

Im Übrigen kann auf die Informationen zur Verarbeitungstätigkeit „Eingehende Anrufe“ verwiesen werden. Die Phasen Einwilligungsmanager, Authentifizierung, inhaltliche Kommunikation und Qualitätskontrolle entsprechend denjenigen bei eingehenden Anrufen.

Datenkategorien: Siehe „Eingehende Anrufe“, aber ohne Stimme, Aufzeichnung des gesprochenen Wortes und deren Transkription

Datenempfänger (ggf. Drittstaatentransfer): Siehe „Eingehende Anrufe“

Zweck + Rechtsgrundlage: Nutzung eines KI-Rezeptionisten für eine Chat-Funktion innerhalb des Internetauftritts oder einer App für Mobilgeräte. Rechtsgrundlage ist Ihre Einwilligung.

Speicherdauer: Siehe „Eingehende Anrufe“; jedoch entfällt die Speicherung (und damit Löschung) der Aufzeichnung des gesprochenen Wortes und deren Transkription

6.4 Eingehende E-Mails

Beschreibung: Wir können den KI-Rezeptionisten auch nutzen zur Beantwortung eingehender E-Mails.

E-Mails unterscheiden sich insoweit von Telefonaten, dass es keine Aufzeichnungen des gesprochenen Wortes und keine Transkription dieser Aufzeichnung gibt. Da es sich um Kommunikation in Textform handelt, wird der gesamte Kommunikationsverlauf im Sinne eines Briefwechsels erfasst und gespeichert.

Der Einwilligungsmanager unterscheidet sich insoweit, dass Ihre Einwilligung in die E-Mail-Kommunikation mit dem KI-Rezeptionisten zu Beginn der Kommunikation über einen automatisierten Abfrageprozess erfolgt, der ohne künstliche Intelligenz arbeitet. Die Verarbeitung Ihrer Daten ist insoweit auf Ihre E-Mail-Adresse und die Beantwortung der Frage nach der Einwilligung beschränkt.

Der Authentifizierungsprozess entfällt, da die E-Mail-Adresse als eindeutiger Identifikator angesehen wird. Es liegt insoweit in Ihrer Verantwortung sicherzustellen, dass niemand unberechtigt Zugang zu Ihrem E-Mail-Konto hat oder in anderer Weise Ihre E-Mail-Adresse unberechtigt nutzt.

Im Übrigen kann auf die Informationen zur Verarbeitungstätigkeit „Eingehende Anrufe“ verwiesen werden. Die Phasen inhaltliche Kommunikation und Qualitätskontrolle entsprechend denjenigen bei eingehenden Anrufen.

Datenkategorien: Siehe „Eingehende Anrufe“, aber ohne Stimme, Aufzeichnung des gesprochenen Wortes und deren Transkription; E-Mail-Adresse

Datenempfänger (ggf. Drittstaatentransfer): Siehe „Eingehende Anrufe“

Zweck + Rechtsgrundlage: Nutzung eines KI-Rezeptionisten zur Beantwortung eingehender E-Mails. Rechtsgrundlage ist Ihre Einwilligung.

Speicherdauer: Siehe „Eingehende Anrufe“; jedoch entfällt die Speicherung (und damit Löschung) der Aufzeichnung des gesprochenen Wortes und deren Transkription

6.5 Eingehende Messenger-Nachrichten

Beschreibung: Wir können den KI-Rezeptionisten auch nutzen zur Beantwortung eingehender Nachrichten per Messenger.

Messenger-Nachrichten unterscheiden sich nur insoweit von E-Mails, als die Authentifizierung an Ihre Mobilfunknummer oder ein anderes vom Anbieter des jeweiligen Messengerdienstes festgelegtes Merkmal gebunden ist. Es liegt in Ihrer Verantwortung sicherzustellen, dass niemand unberechtigt Zugang zu Ihrem Messenger-Konto hat.

Im Übrigen kann auf die Informationen zu den Verarbeitungstätigkeiten „Eingehende E-Mails“ und „Eingehende Anrufe“ verwiesen werden.

Datenkategorien: Siehe „Eingehende E-Mails“ und „Eingehende Anrufe“; Messenger-ID (regelmäßig Mobilfunknummer)

Datenempfänger (ggf. Drittstaatentransfer): Siehe „Eingehende Anrufe“

Zweck + Rechtsgrundlage: Nutzung eines KI-Rezeptionisten zur Beantwortung eingehender Messenger-Nachrichten. Rechtsgrundlage ist Ihre Einwilligung.

Speicherdauer: Siehe „Eingehende E-Mails“ und „Eingehende Anrufe“

6.6 Ausgehende Nachrichten (SMS, E-Mail, Messenger)

Beschreibung: Wir können den KI-Rezeptionisten auch nutzen, um Ihnen Nachrichten per SMS, E-Mail oder Messenger zu senden, z. B. Terminerinnerungen oder Angebote für kurzfristig frei gewordene Termine. Antworten Sie auf eine solche Nachricht, wird Ihre Antwort wie eine eingehende E-Mail bzw. Messenger-Nachricht verarbeitet.

Die Nachrichten enthalten nur die für den jeweiligen Zweck erforderlichen Angaben. Erreichen wir Sie nicht oder antworten Sie nicht, können innerhalb der von uns festgelegten Grenzen weitere Nachrichten oder ein Anruf folgen.

Im Übrigen kann auf die Informationen zu den Verarbeitungstätigkeiten „Eingehende E-Mails“, „Eingehende Messenger-Nachrichten“ und „Ausgehende Telefonanrufe“ verwiesen werden.

Datenkategorien: Name, Kontaktdaten (Mobilfunknummer, E-Mail-Adresse, Messenger-ID), Termini, Anlass und Inhalt der Nachricht, Zeitpunkt des Versands und (soweit vom jeweiligen Dienst bereitgestellt) Zustell- und Lesestatus, Ihre Antworten, Angaben zu Einwilligungen und Widersprüchen gegen Kontaktaufnahmen

Datenempfänger (ggf. Drittstaatentransfer): Siehe „Eingehende Anrufe“; zusätzlich der Anbieter des jeweiligen SMS- bzw. Messenger-Dienstes.

Zweck + Rechtsgrundlage: Nutzung eines KI-Rezeptionisten für Nachrichten, die von uns ausgehen. Rechtsgrundlage ist Ihre Einwilligung. Sie können Ihre Einwilligung jederzeit widerrufen, z. B. durch eine entsprechende Antwort auf die Nachricht.

Speicherdauer: Siehe „Eingehende E-Mails“ und „Eingehende Anrufe“

6.7 Übergreifendes Einwilligungsmanagement

Beschreibung: Wir können Sie an verschiedenen Kommunikationspunkten nach Ihrer Einwilligung in die Verarbeitung Ihrer Daten über den KI-Rezeptionisten fragen (z. B. in einem Telefonat mit dem KI-Rezeptionisten, auf einer Internetseite oder in einer App, per E-Mail oder Messenger-Nachricht oder auch persönlich, wenn Sie uns besuchen). Dazu gehören auch Ihre Einwilligung in Kontaktaufnahmen durch den KI-Rezeptionisten und Ihre bevorzugten Kommunikationskanäle.

Datenkategorien: Name, Kundennummer in unserem Kundenmanagementsystem, Kontaktdaten (Telefonnummer, E-Mail-Adresse, Messenger-ID (regelmäßig Mobilfunknummer)); Cookie-Identifikationsnummer; Stimme; Einwilligung; Metadaten und Transkript zum Einwilligungsprozess; Widersprüche gegen Kontaktaufnahmen und bevorzugte Kommunikationskanäle

Datenempfänger (ggf. Drittstaatentransfer): Siehe „Eingehende Anrufe“

Zweck + Rechtsgrundlage: Übergreifendes Einwilligungsmanagement zur Nutzung eines KI-Rezeptionisten über mehrere Kommunikationskanäle hinweg. Rechtsgrundlage ist Ihre Einwilligung.

Speicherdauer: Bis zu drei Jahre nach Widerruf Ihrer Einwilligung. Die drei Jahre dienen dem Nachweis, dass uns bis zum Widerruf eine entsprechende Einwilligung vorgelegen hat. Bitte beachten Sie, dass Daten wie Name, Kundennummer und Kontaktdaten, die auch zu anderen Zwecken als dem Einwilligungsmanagement verarbeiten werden, erst gelöscht werden, wenn der jeweils letzte Zweck entfallen ist, zu dem eine Speicherung erfolgt.

6.8 Nutzungsanalyse

Beschreibung: Wir pseudonymisieren die Metadaten der Kommunikation, um sie anschließend anonym in einem Analysewerkzeug statistisch auszuwerten. Die Analyse ermöglicht es uns, Fehler und Verbesserungsmöglichkeiten zu erkennen.

Pseudonymisierung bedeutet, dass identifizierende Daten wie z.B. Telefonnummern über einen nur uns bekannten Schlüssel in einen sogenannten Hashwert umgewandelt werden. Aus dem Hashwert lässt sich nicht auf den ursprünglichen Wert (die ursprüngliche Telefonnummer) zurückschließen. Zugleich ermöglicht der Hashwert als Pseudonym die Zuordnung von Anrufen, die von derselben Nummer kommen oder an dieselbe Nummer gehen. Die Aussage zu wiederholten Kontaktaufnahmen ist wesentlich für die Beurteilung von optimierungsbedürftigen Prozessen.

Die Nutzungsanalyse greift allein auf die Metadaten zu den Kommunikationsvorgängen zu. Insoweit verarbeitet sie auch keine Gesundheitsdaten, da weder auf die Daten in Praxisverwaltungssystemen noch die Inhalte des Kommunikationsvorgangs ausgewertet werden.

Der Analyseprozess greift nicht auf Daten im Endgerät des Kommunikationspartners zu (z.B. auf die IMEI-Nummer des Smartphones oder dort gespeicherte Cookies), sondern nur auf bereits vom KI-Rezeptionisten als Metadaten erfasste Daten.

Datenkategorien: Wiederkehrer-Identifikatoren wie Telefonnummer, IP-Adresse oder Cookie-ID als Hashwert; Zeitpunkt und Dauer der Kommunikation; ausgelöste Handlungen (als Kategorien) wie z.B. Terminvereinbarung; Zusatzmerkmale wie Kommunikationsabbruch, Dringlichkeit oder Nichterteilung der Einwilligung; Richtung der Kommunikation (eingehend oder ausgehend) und Ergebnis von Kontaktversuchen (z. B. nicht erreicht); bei Verantwortlichen mit mehreren

Standorten, Telefonnummern oder Internetauftritten Zuordnung zum jeweiligen Kommunikationskanal

Datenempfänger (ggf. Drittstaatentransfer): Siehe „Eingehende Anrufe“

Zweck + Rechtsgrundlage: Statistische Auswertung (Analyse) des Nutzungsverhaltens, um daraus Optimierungsbedarf ableiten zu können für die Einstellungen der einzelnen Mandanten des KI-Rezeptionisten sowie als Anregung für die Anwendung im Allgemeinen. Rechtsgrundlage ist ein berechtigtes Interesse, da die Optimierungen auch den Kommunikationspartnern zugutekommen und innerhalb des Analyseprozesses nur auf die Metadaten der Kommunikation zugegriffen wird sowie diese Daten durch Pseudonymisierung in ihrem Personenbezug noch weiter reduziert werden. Merkmale mit Gesundheitsbezug fließen nicht in die Analyse ein.

Speicherdauer: Siehe „Eingehende Anrufe“. Da die Daten nach Pseudonymisierung und Weitergabe an das Analysewerkzeug anonyme Daten sind, bedarf es keiner Datenlöschung innerhalb des statistischen Analysewerkzeugs.

Letzte Aktualisierung: Oktober 2026