Datenschutzhinweise Sprachassistent

1) **Verantwortliche für die Datenverarbeitung**
   Albwerk GmbH & Co. KG, Eybstraße 98-102, 73312 Geislingen
   Geschäftsführer: Thomas Peter Müller, Ralf Wuchenauer
   www.albwerk.de
   Tel. (07331) 209 0
   E-Mail info@albwerk.de

2) **Umfang der Verarbeitung personenbezogener Daten**
   Wir verarbeiten personenbezogene Daten unserer Nutzer grundsätzlich nur, soweit dies zum Betrieb unseres Sprachassistenten innerhalb der Service-Hotlines erforderlich ist. Die Verarbeitung personenbezogener Daten, die über den Sprachassistenten erhoben werden, erfolgt ausschließlich zur internen Auswertung, zur Anliegenerkennung und -bearbeitung sowie zur Weiterleitung Ihrer Anfrage an die zuständigen Stellen und/oder zur automatisierten Bearbeitung.

3) **Art der verarbeiteten Daten**
   Im Rahmen des Einsatzes des Sprachassistenten werden insbesondere folgende Daten verarbeitet:

   - Transkription von Sprachnachrichten (über den Sprachassistenten eingegebene Anfragen)

   - Erkannte Anliegen und Kundendaten, die im Rahmen der Authentifizierung und der automatisierten Bearbeitung erhoben werden

4) **Rechtsgrundlage für die Verarbeitung personenbezogener Daten**
   Die Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der Nutzung des Sprachassistenten erfolgt grundsätzlich auf Grundlage unseres berechtigten Interesses (Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO), um den Kundenservice effizient zu gestalten und Wartezeiten zu minimieren. Ist die Verarbeitung erforderlich, um eine vertragliche Verpflichtung zu erfüllen oder vorvertragliche Maßnahmen durchzuführen, ist auch die Vertragserfüllung (Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO) die Rechtsgrundlage.

5) **Datenlöschung und Speicherdauer**
   Die durch den Sprachassistenten verarbeiteten personenbezogenen Daten werden entsprechend der gesetzlichen Bestimmungen gespeichert. Im Fall von anonymisierten Daten, die zur Verbesserung der Qualität des Sprachassistenten (z. B. für Trainingszwecke) verwendet werden, erfolgt die Speicherung maximal ein Jahr. Es werden keine personenbezogenen Daten zu Trainingszwecken verwendet.