

Datenschutzerklärung für Anrufende des CGM TelefonAssistent

Sehr geehrte Kundinnen und Kunden, sehr geehrte Interessentinnen und Interessenten,

der Schutz Ihrer persönlichen Daten ist uns wichtig. Für die telefonische Beantwortung von Fragen setzen wir den CGM TelefonAssistent ein. Dabei handelt es sich um einen KI-gestützten virtuellen Assistenten, der Anfragen zu den von uns angebotenen Themengebieten entgegennimmt und beantwortet.

Diese Datenschutzerklärung informiert Sie darüber, welche personenbezogenen Daten bei der Nutzung des CGM TelefonAssistent verarbeitet werden, zu welchen Zwecken dies geschieht, wie die Daten geschützt werden und welche Rechte Ihnen zustehen.

1. Verantwortlicher

Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit dem CGM TelefonAssistent ist:

CGM Arztsysteme Österreich GmbH
Ricoweg 22
A-2351 Wiener Neudorf
Telefon: +43 50 818-100
Fax: +43 50 818-199
E-Mail: arztsysteme.at@cgm.com
Web: <https://www.cgm.com/at>

2. Welche Daten werden verarbeitet?

Während des Telefongesprächs verarbeitet der CGM TelefonAssistent Ihre gesprochenen Angaben und wandelt diese mithilfe einer Speech-to-Text-Funktion in Text um.

Abhängig von Ihrer Anfrage können insbesondere folgende Daten verarbeitet werden:

- Ihre Einwilligung in die Nutzung des Telefonassistenten
- Ihr Name, sofern Sie diesen angeben
- Ihre Telefonnummer, sofern diese übermittelt oder von Ihnen angegeben wird
- gegebenenfalls Ihre Kundennummer oder Unternehmenszugehörigkeit
- der Grund Ihres Anrufs und der Inhalt Ihrer Frage
- weitere Informationen, die Sie während des Gesprächs mitteilen
- Angaben, die für eine Rückmeldung oder Weiterleitung an zuständige Mitarbeitende erforderlich sind

Welche Angaben erforderlich sind, hängt von Ihrer Anfrage ab. Allgemeine Informationsanfragen können in der Regel ohne Angabe umfangreicher personenbezogener Daten beantwortet werden. Für eine persönliche Bearbeitung, einen Rückruf oder die Zuordnung zu einem bestehenden Vorgang können zusätzliche Angaben erforderlich sein.

Wenn Sie erforderliche Angaben nicht bereitstellen, kann der Telefonassistent Ihre Anfrage möglicherweise nicht vollständig bearbeiten. Sie können uns alternativ über die in Abschnitt 1 genannten Kontaktwege erreichen. Dabei kann es gegebenenfalls zu längeren Bearbeitungs- oder Wartezeiten kommen.

Die Erhebung von Gesundheitsdaten, Sozialversicherungsdaten oder anderen besonders sensiblen personenbezogenen Daten ist für allgemeine Informationsanfragen grundsätzlich nicht vorgesehen. Bitte teilen Sie solche Daten nicht mit. Angaben, die Sie von sich aus während des Gesprächs machen, können Bestandteil des in Text umgewandelten Gesprächsinhalts werden.

Soweit dabei besondere Kategorien personenbezogener Daten im Sinne von Art. 9 DSGVO verarbeitet werden, erfolgt dies auf Grundlage Ihrer ausdrücklichen Einwilligung gemäß Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO.

3. Für welche Zwecke werden die Daten verwendet?

Wir verwenden Ihre Daten insbesondere, um:

- Ihre Informations-, Produkt-, Service- oder Supportanfrage zu verstehen und zu beantworten
- Ihnen automatisiert Informationen zu den angebotenen Themengebieten bereitzustellen
- Ihre Anfrage bei Bedarf an zuständige Mitarbeitende weiterzuleiten
- eine gewünschte Rückmeldung vorzubereiten
- unseren Kundenservice effizient zu organisieren
- Arbeitsabläufe zu verbessern
- die Sicherheit und Funktionsfähigkeit des Telefonassistenten zu gewährleisten

Mit Ausnahme der von uns beauftragten Dienstleister werden Ihre Daten nicht ohne entsprechende Rechtsgrundlage an externe Empfänger weitergegeben.

Zu Zwecken der Fehlerbehebung, Produktverbesserung und Auswertung der Nutzung des CGM TelefonAssistent werden Daten anonymisiert und mit dessen Anbieter geteilt. Durch die Anonymisierung wird sichergestellt, dass diese Daten keiner Person mehr individuell zugeordnet werden können.

4. Rechtsgrundlagen der Verarbeitung

Die Verarbeitung Ihrer Daten durch den CGM TelefonAssistent erfolgt auf Grundlage Ihrer ausdrücklichen Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Die Einwilligung wird im Rahmen des Telefongesprächs eingeholt.

Sie können Ihre Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Hierfür können Sie uns über die in Abschnitt 1 genannten Kontaktdaten kontaktieren. Der Widerruf berührt nicht die Rechtmäßigkeit der Datenverarbeitung, die bis zum Zeitpunkt des Widerrufs auf Grundlage Ihrer Einwilligung erfolgt ist.

Nach einem Widerruf löschen wir die auf Grundlage der Einwilligung verarbeiteten Daten, soweit keine andere Rechtsgrundlage oder gesetzliche Aufbewahrungspflicht einer Löschung entgegensteht.

Bezieht sich Ihre Anfrage auf die Anbahnung oder Durchführung eines Vertragsverhältnisses, kann die weitere Verarbeitung außerdem auf Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO beruhen.

5. Wie werden die Daten erfasst?

Während des Telefongesprächs werden Ihre gesprochenen Worte durch den CGM TelefonAssistent erfasst und in Text umgewandelt (Speech-to-Text). Die Textdaten werden zur Erkennung Ihres Anliegens und zur Generierung einer passenden Antwort verwendet.

Soweit dies zur Bearbeitung Ihrer Anfrage erforderlich ist, können die in Text umgewandelten Angaben anschließend durch unsere Mitarbeitenden weiterverwendet werden, beispielsweise für eine Rückmeldung, eine interne Zuordnung oder die Bearbeitung eines Supportvorgangs.

6. Ort der Verarbeitung und Weitergabe von Daten

Die Verarbeitung der Daten erfolgt grundsätzlich auf Servern innerhalb Europas.

Der CGM TelefonAssistent wird technisch durch die CompuGroup Medical Deutschland AG mit Sitz in Deutschland im Wege der Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO bereitgestellt. Weitere vom Anbieter beauftragte Dienstleister können an der technischen Bereitstellung beteiligt sein.

In begrenztem Umfang kann dabei eine Verarbeitung von Daten außerhalb Europas, insbesondere in den USA, stattfinden. Hierbei wird durch geeignete und wirksame Datentransfermechanismen, einschließlich sogenannter Binding Corporate Rules und EU-Standardvertragsklauseln gemäß Art. 46 DSGVO sowie einer Zertifizierung nach dem EU-US Data Privacy Framework gemäß Art. 45 DSGVO, sichergestellt, dass auch für diese Datenverarbeitung die europäischen Datenschutzstandards zur Anwendung kommen. Die beteiligten Dienstleister gewährleisten die Sicherheit und Verfügbarkeit Ihrer Daten.

Einen Nachweis über die eingesetzten Datentransfermechanismen können Sie über die in Abschnitt 12 genannten Kontaktdaten anfordern.

7. Speicherung und Löschung Ihrer Daten

Wir speichern Ihre Daten grundsätzlich nur so lange, wie dies zur Bearbeitung Ihrer Anfrage erforderlich ist oder gesetzliche Aufbewahrungspflichten bestehen.

Personenbezogene Daten, die unmittelbar durch den CGM TelefonAssistent verarbeitet werden, werden grundsätzlich für einen Zeitraum von 60 Tagen gespeichert. Nach Ablauf dieser Frist werden sie automatisch gelöscht, sofern keine gesetzlichen Vorgaben oder andere Rechtsgrundlagen eine längere Speicherung erfordern. Das in Text umgewandelte Gespräch wird nur innerhalb Europas gespeichert.

Werden einzelne Angaben für die weitere Bearbeitung Ihrer Anfrage, einen Rückruf, einen Supportvorgang oder die Durchführung eines Vertragsverhältnisses übernommen, können diese Daten länger gespeichert werden. Die Speicherdauer richtet sich in diesem Fall nach dem jeweiligen Zweck und den einschlägigen gesetzlichen Aufbewahrungsfristen.

8. Datensicherheit und Datenschutz

Ihre Daten werden vertraulich und entsprechend den geltenden europäischen Datenschutzbestimmungen behandelt. Wir treffen angemessene technische und organisatorische Maßnahmen, um Ihre Daten insbesondere vor unbeabsichtigter oder unrechtmäßiger Vernichtung,

Verlust, Veränderung, unbefugter Offenlegung und unbefugtem Zugriff zu schützen. Unsere Sicherheitsmaßnahmen werden entsprechend der technologischen Entwicklung regelmäßig überprüft und weiterentwickelt.

Wenn Sie mit uns per E-Mail in Kontakt treten, kann die Vertraulichkeit unverschlüsselter E-Mails nicht vollständig gewährleistet werden. Übermitteln Sie vertrauliche Informationen daher nur über hierfür geeignete sichere Kommunikationswege.

9. Ihre Rechte gemäß DSGVO

Sie haben im Rahmen der gesetzlichen Voraussetzungen insbesondere folgende Rechte:

Recht auf Auskunft: Sie können Auskunft darüber verlangen, ob und welche personenbezogenen Daten wir über Sie verarbeiten (Art. 15 DSGVO).

Recht auf Berichtigung: Sie können die Berichtigung unrichtiger oder die Vervollständigung unvollständiger Daten verlangen (Art. 16 DSGVO).

Recht auf Löschung: Sie können die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten verlangen, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten oder andere Rechtsgründe entgegenstehen (Art. 17 DSGVO).

Recht auf Einschränkung der Verarbeitung: Sie können unter bestimmten Voraussetzungen die Einschränkung der Verarbeitung verlangen (Art. 18 DSGVO).

Recht auf Datenübertragbarkeit: Sie können die von Ihnen bereitgestellten Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format erhalten oder deren Übermittlung an einen anderen Verantwortlichen verlangen (Art. 20 DSGVO).

Recht auf Widerspruch: Soweit die Verarbeitung auf berechtigten Interessen beruht, können Sie unter den gesetzlichen Voraussetzungen aus Gründen Ihrer besonderen Situation Widerspruch einlegen (Art. 21 DSGVO).

Recht auf Widerruf: Eine erteilte Einwilligung können Sie jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen.

Zur Ausübung Ihrer Rechte können Sie sich über die in Abschnitt 1 genannten Kontaktdaten an uns oder unmittelbar an unseren Datenschutzbeauftragten wenden.

10. Datenschutzbeauftragter und Beschwerderecht

Bei Fragen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten, bei Auskunftersuchen oder bei Beschwerden können Sie sich an den Datenschutzbeauftragten der CGM wenden:

Datenschutz
CGM Arztsysteme Österreich GmbH
Ricoweg 22
2351 Wiener Neudorf
Tel.: +43 (0) 50 818 100
E-Mail: AT.AISAT.Dpo-at@cgm.com

Sie haben außerdem das Recht, sich gemäß Art. 77 DSGVO bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren, wenn Sie der Ansicht sind, dass Ihre personenbezogenen Daten nicht rechtmäßig verarbeitet werden. Für die CGM Arztsysteme Österreich GmbH ist folgende Aufsichtsbehörde zuständig:

Österreichische Datenschutzbehörde
Barichgasse 40-42
1030 Wien
Telefon: +43 1 52 152-0
E-Mail: dsb@dsb.gv.at
Web: <https://www.dsb.gv.at/>

11. Keine automatisierte Entscheidungsfindung; Einsatz von KI-Technologie

Eine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling im Sinne des Art. 22 DSGVO findet nicht statt.

Der CGM TelefonAssistent beruht auf Technologien Künstlicher Intelligenz und generiert Aussagen auf Grundlage von Wahrscheinlichkeitsalgorithmen, zugrunde liegenden Trainingsdaten sowie den für ihn bereitgestellten Informationen und hinterlegten Themeninhalten. In Einzelfällen kann es dabei zu fehlerhaften, unvollständigen oder unverständlichen Aussagen kommen.

Der Telefonassistent trifft keine Entscheidungen, die Ihnen gegenüber rechtliche Wirkung entfalten oder Sie in vergleichbarer Weise erheblich beeinträchtigen. Soweit eine Anfrage eine individuelle Prüfung oder Entscheidung erfordert, erfolgt die abschließende Bearbeitung durch unsere zuständigen Mitarbeitenden.

Wir arbeiten gemeinsam mit dem Anbieter daran, die Präzision des CGM TelefonAssistent stetig zu verbessern. Wenn Sie Fehler oder Unstimmigkeiten feststellen, können Sie uns über die nachfolgend genannten Kontaktdaten informieren.

12. Kontakt

Bei Fragen zur Verarbeitung Ihrer Daten, zur Ausübung Ihrer Rechte oder bei Beschwerden erreichen Sie uns unter:

CGM Arztsysteme Österreich GmbH
Ricoweg 22
A-2351 Wiener Neudorf
Telefon: +43 50 818-100
Fax: +43 50 818-199
E-Mail: arztsysteme.at@cgm.com
Web: <https://www.cgm.com/at>

Alternativ können Sie sich unmittelbar an unseren Datenschutzbeauftragten wenden:

E-Mail: AT.AISAT.Dpo-at@cgm.com

13. Aktualisierung dieser Datenschutzerklärung

Wir behalten uns vor, unsere Sicherheits- und Datenschutzmaßnahmen zu aktualisieren und diese Datenschutzerklärung entsprechend anzupassen. Jede Fassung kann anhand ihres Datums- und Versionsstandes identifiziert werden. Frühere Fassungen stellen wir auf Anfrage zur Verfügung. Bitte beachten Sie die jeweils aktuelle Fassung auf unserer Homepage.

Version: 1.0

Stand: September 2026