

Datenschutzhinweise nach Art. 13 DSGVO (Datenerhebung direkt beim Betroffenen) und nach Art. 14 DSGVO (Datenerhebung über Dritte)

Bezeichnung der Verarbeitungstätigkeit

Einsatz eines KI-Voicebots zur automatisierten Bearbeitung von Bürgeranfragen für den Themenbereich KFZ-Zulassung bei der Info-Line-Düsseldorf.

Verantwortliche Stelle

Landeshauptstadt Düsseldorf
KFZ-Zulassungsbehörde
Höherweg 101
40233 Düsseldorf

Zwecke und Rechtsgrundlagen der Verarbeitung

Der Zweck der Verarbeitung liegt zum einen in der Entlastung der Mitarbeitenden der Info-Line-Düsseldorf, die sich auf komplexere Anliegen fokussieren können, da ein Großteil der Standardanfragen / Routine-Anliegen durch den Voicebot bearbeitet wird. Die automatisierte Bearbeitung von Anliegen der Bürger zum Thema KFZ-Zulassung – insbesondere zu häufig gestellten Anfragen – reduziert die Wartezeit, erhöht die Servicequalität, liefert eine 24/4-Verfügbarkeit und verbessert somit das allgemeine Service-Erlebnis der Bürger.

Die Verarbeitung der Daten basiert auf Art 6 Abs. 1 lit. a DSGVO (Einwilligung), da eine Einwilligung des Anrufers durch den Voicebot abgefragt wird. Dadurch wird sichergestellt, dass die Bearbeitung des Anliegens des Anrufers durch und die Interaktion mit dem Voicebot erfolgen kann. Die Anrufer geben die Einwilligung für den spezifischen Zweck ab, wonach der Voicebot das Anliegen zum Themenbereich der KFZ-Zulassungsstelle erkennt und löst. Die wesentlichen Merkmale der Einwilligung gemäß Art 6 Abs. 1 lit. a DSGVO werden eingehalten.

Zudem werden durch den Pilot- / Testbetrieb wichtige Erkenntnisse zur Funktionalität und Akzeptanz des Voicebots gesammelt, um den zukünftigen weiteren Einsatz von KI-Voice- und Chabots evaluieren zu können.

Hier werden TTS (Text to speech) sowie STT (Speech to text) modelle in Einsatz gebracht, welche die KI nutzt, um Konversationen abhalten zu können sowie sich an den Informationsquellen zu bedienen, welche dem anrufenden bei seinem Anliegen weiterhelfen.

Kategorien der personenbezogenen Daten

Die Verarbeitungstätigkeit erfolgt stets unter der Prämisse der Datensparsamkeit. Wir erheben und verarbeiten ausschließlich diejenigen personenbezogenen Daten, die für die Bearbeitung Ihres Anliegens im Rahmen des KI-Voicebot unbedingt erforderlich sind.

Darüberhinausgehende Daten werden nicht erfasst oder gespeichert.

Wir verarbeiten folgende Kategorien personenbezogener Daten:

- Allgemeine Informationen des Anrufs – Datum, Uhrzeit, Gesprächsdauer
- Gesprochene Worte des Anrufers, um das Anliegen zu identifizieren und durch den Voicebot zu verarbeiten
- Abhängig vom Anliegen bzw. Gesprächsverlauf können weitere Daten verarbeitet werden. Zum Beispiel:
- KFZ-Kennzeichen, Fahrzeugmarke, weitere Daten zum Fahrzeug, Vorname, Nachname.
- Informationen zur Verarbeitung durch den Voicebot – Weiterleitung des Anrufs an einen Mitarbeitenden, erfolgreiche Bearbeitung, Themenbezug des Anliegens (z.B. Wunschkenzeichen, Verlust Fahrzeugbrief)
- Anmerkung zur Telefonnummer des Anrufers: Die Telefonnummer des Anrufers wird nach abgeschlossenem Vorgang unwiderruflich anonymisiert. Dadurch sind diese Daten für kein Partei mehr einzusehen oder wiederherzustellen. Im Rahmen einer Datenminimierung / Datensparsamkeit wird die Telefonnummer nicht erfasst.

Die Stimme wird in Echtzeit durch den KI-Voicebot verarbeitet, um das Anliegen zu identifizieren und die Bearbeitung vorzunehmen. Dabei wird die Stimme in Echtzeit in Text umgewandelt. Die Audiodaten werden im Sinne der Datenminimierung nicht gespeichert.

Quellen der personenbezogenen Daten

Wir verarbeiten ausschließlich personenbezogene Daten, die wir direkt von Ihnen als Anrufer erhalten. Diese werden von Ihnen mündlich während des Telefongesprächs mit dem KI-Voicebot mitgeteilt und dienen ausschließlich dem Zweck Ihr Anliegen im Themenbereich der KFZ-Zulassungsstelle bearbeiten zu können. Es werden keine Daten aus anderen, externen Quellen erhoben oder hinzugezogen.

Empfänger oder Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten

Mitarbeitende Amt 16, Info-Line-Düsseldorf (16/4/3): Ausschließlich Mitarbeitende der Info-Line-Düsseldorf haben Zugriff auf Ihre Daten – und zwar nur wenn eine direkte Lösung Ihres Anliegens durch den KI-Voicebot nicht möglich oder nicht erwünscht ist. Zur Bearbeitung Ihres Anliegens erhalten die Mitarbeitenden die notwendigen Informationen und Daten, die Sie mitteilen. Es erfolgt keine Weitergabe Ihrer personenbezogenen Daten an andere Bereiche / Ämter / Personen innerhalb der Landeshauptstadt Düsseldorf

Auftragsverarbeiter:

Ihre personenbezogenen Daten werden für den technischen Betrieb und die Bereitstellung des KI-Voicebots in unserem Auftrag auf Basis von Auftragsverarbeitungsverträgen (AVV) nach Art. 28 DSGVO verarbeitet. Wir stellen sicher, dass die Verarbeitung von personenbezogenen Daten im Einklang mit den Bestimmungen der DSGVO erfolgt. Die Dienstleister verarbeiten Ihre Daten ausschließlich in unserem Auftrag und nach unseren Weisungen. Die Auftragsverarbeiter sind gemäß Artikel 28 DSGVO vertraglich zur Einhaltung strenger Datenschutzstandards verpflichtet. Ihre personenbezogenen Daten werden übermittelt an:

- Damovo GmbH & Co. KG
- Parloa GmbH

Übermittlung von personenbezogenen Daten an ein Drittland

Eine Übermittlung der personenbezogenen Daten an ein Drittland, das heißt ein Land außerhalb der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraums, findet nicht statt. Alle Dienste werden auf Servern (Azure) in Europa gehostet.

Die Verarbeitung der Daten erfolgt ausschließlich auf Servern innerhalb der EU. Wir stellen sicher, dass die für den Betrieb des KI-Voicebots erhobenen Daten ausschließlich in Rechenzentren in Deutschland bzw. Europäischer Union gehostet und verarbeitet werden.

Ort der Datenverarbeitung:

Germany West Central (Frankfurt)

West Europe (Niederlande)

North Europe (Irland)

Dauer der Datenspeicherung

Die Daten werden nach 30 Tagen vollständig gelöscht. (Mit weiteren 28 Tagen auf Backup Servern).

Daten werden nicht zur Weiterentwicklung oder zu Trainingszwecken der KI oder LLM genutzt.

Ihre Rechte

Nach der EU-Datenschutzgrundverordnung stehen Ihnen folgende Rechte zu:

- Werden Ihre personenbezogenen Daten verarbeitet, so haben Sie das Recht, Auskunft über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten zu erhalten (Art. 15 DSGVO).
- Sollten unrichtige personenbezogene Daten verarbeitet werden, steht Ihnen ein Recht auf Berichtigung zu (Art. 16 DSGVO).
- Liegen die gesetzlichen Voraussetzungen vor, können Sie die Löschung oder Einschränkung der Verarbeitung verlangen, sowie Widerspruch gegen die Verarbeitung einlegen (Art. 17, 18 und 21 DSGVO).
- Wenn Sie in die Verarbeitung durch eine entsprechende Erklärung eingewilligt haben, können Sie die Einwilligung jederzeit für die Zukunft widerrufen. Die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Datenverarbeitung wird durch diesen nicht berührt.
- Wenn Sie in die Datenverarbeitung eingewilligt haben oder ein Vertrag zur Datenverarbeitung besteht und die Datenverarbeitung mithilfe automatisierter Verfahren durchgeführt wird, steht Ihnen gegebenenfalls ein Recht auf Datenübertragbarkeit zu (Art. 20 DSGVO).

- Soweit die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO zur Wahrung berechtigter Interessen erfolgt, haben Sie gemäß Art. 21 DSGVO das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung dieser Daten einzulegen. Wir verarbeiten diese personenbezogenen Daten dann nicht mehr, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen. Diese müssen Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung muss der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen dienen.

Sie haben das Recht, sich bei der Aufsichtsbehörde zu beschweren, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung der Sie betreffenden personenbezogenen Daten nicht rechtmäßig erfolgt. Aufsichtsbehörde ist:

Die Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen
Postfach 20 04 44
40102 Düsseldorf

Tel.: 0211-38424-0

E-Mail: poststelle@ldi.nrw.de

Erforderlichkeit der Bereitstellung personenbezogener Daten

Die Bereitstellung Ihrer personenbezogenen Daten ist freiwillig und nicht gesetzlich vorgeschrieben.

Der KI-Voicebot repräsentiert ein zusätzliches Service-Angebot, um Ihnen eine schnelle, effiziente und direkte Bearbeitung von Anfragen zu Themen aus dem Bereich KFZ-Zulassung zu ermöglichen. Zudem entlastet der Einsatz des KI-Voicebots unsere Mitarbeitenden – insbesondere bei wiederkehrenden Anfragen.

Die Entscheidung, den Voicebot für die Bearbeitung Ihres Anliegens zu nutzen, liegt allein bei Ihnen.

Wenn Sie Ihre Einwilligung zur Verarbeitung Ihrer Daten durch den Voicebot nicht erteilen, entstehen für Sie keine Nachteile. Ihr Anruf wird in diesem Fall wie an einen Mitarbeitenden der Hotline weitergeleitet und dort wird ihr Anliegen dann bearbeitet.

Automatisierte Entscheidungsfindung (sofern im Einsatz)

Es findet keine automatisierte Entscheidung im Einzelfall im Sinne des Art. 22 DSGVO statt. Es werden keine Entscheidungen durch den KI-Voicebot getroffen, die eine rechtliche Wirkung haben.