

11. KI-gestützte Verarbeitung von E-Mail-Anfragen im Kundenservice

Um Ihnen eine schnelle und qualitativ hochwertige Bearbeitung Ihrer Anfragen zu ermöglichen, setzen wir im Kundenservice KI-gestützte Technologien von Microsoft Azure ein. Nachfolgend informieren wir Sie gemäß Art. 13 DSGVO über diese Verarbeitung.

Zweck und Umfang der Verarbeitung

KI-Dienste unterstützen unseren Customer Service bei den folgenden Aufgaben:

- Automatische Kategorisierung eingehender E-Mails (Bestellung, Servicevorfall, allgemeine Anfrage)
- Weiterleitung der E-Mail an den zuständigen CS-Mitarbeiter
- Erstellung eines Antwortentwurfs für Serviceanfragen
- Automatische Anlage eines Servicefalls in unserem CRM-System mit den wesentlichen Informationen aus Ihrer E-Mail

Jeder Antwortentwurf wird von einem unserer Mitarbeiter geprüft, ggf. angepasst und erst dann manuell versendet. Es erfolgt keine vollautomatisierte Entscheidung, die Ihnen gegenüber Rechtswirkung entfaltet.

Verarbeitete Daten

Im Rahmen dieser Verarbeitung werden folgende personenbezogene Daten verarbeitet:

- Kontaktdaten (Name, E-Mail-Adresse, ggf. Telefonnummer aus der E-Mail-Signatur)
- Inhalt Ihrer E-Mail-Anfrage sowie etwaige Anhänge (z. B. Dokumente, Fotos)
- Metadaten der E-Mail (Zeitstempel, Betreff)
- Kundenstammdaten aus unserem CRM-System (soweit Ihr Kontakt dort bereits erfasst ist)

Rechtsgrundlage

Vertragliche Anfragen: Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO (Vertragserfüllung oder vorvertragliche Maßnahmen), sofern Ihre Anfrage sich auf ein bestehendes oder angebahntes Vertragsverhältnis bezieht.

Sonstige Anfragen: Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (berechtigtes Interesse). Unser berechtigtes Interesse besteht in der effizienten Organisation und Verbesserung des Kundenservices. Eine Interessenabwägung wurde vorgenommen; Ihre schutzwürdigen Interessen überwiegen aufgrund der eingesetzten Schutzmaßnahmen nicht.

Verantwortlicher und Auftragsverarbeiter

Verantwortlicher: Johnson Health Tech. GmbH, Europaallee 51, D-50226 Frechen;
datenschutz@johnsonfitness.eu

Auftragsverarbeiter: Microsoft Corporation, One Microsoft Way, Redmond, WA 98052, USA. Mit Microsoft besteht ein Auftragsverarbeitungsvertrag (Data Protection Addendum, DPA) gemäß Art. 28 DSGVO. Microsoft verarbeitet die Daten ausschließlich nach unserer Weisung und verwendet diese nicht für eigene Zwecke, insbesondere nicht für das Training von KI-Modellen.

Speicherort und Drittlandtransfer

Die Daten werden ausschließlich in einem EU-Rechenzentrum verarbeitet und gespeichert (Microsoft Azure, Region Schweden / Sweden Central).

Drittlandtransfer: Da Microsoft Corporation seinen Sitz in den USA hat, liegt bei der Nutzung von Azure-Diensten ein Drittlandtransfer im Sinne von Art. 44 ff. DSGVO vor. Dieser Transfer ist durch EU-Standardvertragsklauseln (SCC) gemäß Art. 46 Abs. 2 lit. c DSGVO i.V.m. dem Durchführungsbeschluss 2021/914/EU der Europäischen Kommission abgesichert. Microsoft ist darüber hinaus unter dem EU-US Data Privacy Framework (DPF) zertifiziert. Eine Transfer Impact Assessment (TIA) wurde durchgeführt.

Speicherdauer

Ihre Daten werden für die Dauer der Bearbeitung Ihres Anliegens verarbeitet. Nach Abschluss des Servicefalls werden die Daten gemäß den gesetzlichen Aufbewahrungspflichten und unserem Löschkonzept gespeichert und anschließend gelöscht.

Temporäre E-Mail-Daten, die mit dem LLM verarbeitet werden, werden 6 Monate nach Abschluss des Servicefalls gelöscht, sofern keine gesetzliche Aufbewahrungspflicht entgegensteht.

Automatisierte Entscheidungsfindung

Es findet keine vollautomatisierte Entscheidungsfindung im Sinne von Art. 22 DSGVO statt, die Ihnen gegenüber rechtliche Wirkung entfaltet oder Sie in ähnlicher Weise erheblich beeinträchtigt. Alle durch das KI-System erstellten Entwürfe werden vor dem Versand von einem menschlichen Mitarbeiter geprüft und freigegeben.

Ihre Rechte

Sie haben folgende Rechte in Bezug auf die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten:

- **Auskunftsrecht (Art. 15 DSGVO):** Sie können Auskunft über die von uns verarbeiteten Daten verlangen, einschließlich Informationen über den Einsatz des KI-Systems.
- **Berichtigung (Art. 16 DSGVO):** Sie können die Berichtigung unrichtiger Daten verlangen.
- **Löschung (Art. 17 DSGVO):** Sie können die Löschung Ihrer Daten verlangen, soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungspflichten entgegenstehen.
- **Einschränkung (Art. 18 DSGVO):** Sie können die Einschränkung der Verarbeitung verlangen.
- **Widerspruch (Art. 21 DSGVO):** Soweit die Verarbeitung auf Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO (berechtigtes Interesse) gestützt wird, haben Sie das Recht, jederzeit Widerspruch einzulegen. In diesem Fall bearbeiten wir Ihre Anfragen ausschließlich ohne KI-Unterstützung.

- Beschwerderecht: Sie haben das Recht, sich bei der zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren (in NRW: Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit NRW, www.ldi.nrw.de).

Kontakt Datenschutz: datenschutz@johnsonfitness.eu, Datenschutzbeauftragter: Ulrich Braunbach, ZB Datenschutz und -sicherheit GmbH & Co. KG, Siebenmorgen 43, 51427 Bergisch Gladbach, jht@zb-datenschutz.de