

Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten

KI-Telefonie zur automatisierten Beantwortung von Telefonanrufen.

Verantwortlicher im Sinne des Datenschutzrechts ist die provita-arndt GmbH, Kranichstraße 6, 17235 Neustrelitz
Telefon: 03981 23 77 0 , E-Mail: info@provita-arndt.de, Datenschutzbeauftragter: datenschutz@provita-arndt.de

ID	85
Verarbeitungstätigkeit	KI-Telefonie zur automatisierten Beantwortung von Telefonanrufen.
Gesetzliche Grundlage	
Rechtsgrundlage_DSGVO	Artikel 6 Abs. 1 lit. f , Art.9, Art. 28, Art. 32 DSGVO
Rechtsgrundlage_BDSG	
Fachbereich	Abteilungsleitung Innendienst
Zweckbestimmung	Die KI-Telefonie von anni.care ist eine cloudbasierte Lösung, die mithilfe künstlicher Intelligenz eingehende Telefonanfragen automatisiert bearbeitet. Die KI führt vollständige Telefonate mit Kunden und beantwortet Standardanfragen zum Versorgungsstatus oder Terminvereinbarungen
Betroffenenkategorie	Mitarbeiter, Patienten, Kunden
Datenkategorie	Mitarbeiterdaten, Kundendaten
Empfängerkategorie	Dienstleister
Löschfristen	9 Monate
Schutzklasse	3
Besondere_pb_Daten	ja
Schnittstellen	KI
Anlagedatum	31.10.2025
Änderungsdatum	
AV	ja
ÜBM	nein
EW	ja
VVT gültig ab	31.10.2025
Verantwortlicher	Fr. Jung
Bemerkungen	
Status	i.o
Link	
Risikoeinschätzung	gering
Eintrittswahrscheinlichkeit	gering
Schadenspotential	gering
SystematischeBeschreibung	Die KI-Telefonie von anni.care ist ein automatisiertes System zur Kundenkommunikation, das eingehende Anrufe übernimmt, häufige Anliegen erkennt und beantwortet – ganz ohne menschliche Weiterleitung. Die KI führt vollständige Telefonate mit Kunden und beantwortet Standardanfragen wie Rezeptnachfragen, Versorgungsstatus oder Terminvereinbarungen.

	Alle Gespräche werden dokumentiert und können im Aufgabenbereich eingesehen werden – für maximale Transparenz und Nachvollziehbarkeit.
Datenverarbeitungsprozess	Bei einem Anruf nimmt die KI den Anruf an. Die KI erkennt verschiedene Anliegen wie Folgeversorgungen, Wartungstermine oder Rückholungen und leitet sie entsprechend weiter.
eingesetzte Technik	anni.care KI-Telefonie, KI von Open Ai, Google Gemini
Erforderlichkeit	Die Verarbeitung ist für die Optimierung der Geschäftsabläufe notwendig.
Verhältnismäßigkeit	Die Verarbeitung personenbezogener Daten ist verhältnismäßig.
geprüft am	31.10.2025

Datenschutz-Folgenabschätzung

Checkliste	nein
Erforderlichkeitsprüfung	nein
Folgenabschätzung	nein
Bemerkungen	
Freigabe	31.10.2025
gültig ab	31.10.2025
geprüft am	31.10.2025
Verantwortlicher	Abteilungsleitung Innendienst

Einschätzung eines hohen Risikos für die Rechte und Freiheiten von natürlichen Personen:

ID	85
Verarbeitungstätigkeit	KI-Telefonie zur automatisierten Beantwortung von Telefonanrufen.

Schadensart:

Physischen Schaden	☒	RSPS - Einstufung	gering
Materiellen Schaden	☒	RSMS - Einstufung	gering
Immateriellen Schaden	☒	RSIM - Einstufung	gering

Arten von Verletzungen des Schutzes personenbezogener Daten:

Verlust der Kontrolle	☒	RSVK - Einstufung	gering
Einschränkung der Rechte	☒	RSER - Einstufung	gering
Diskriminierung	☒	RSDI - Einstufung	gering
Identitätsdiebstahl	☒	RSID - Einstufung	gering
Finanzielle Verluste	☒	RSFV - Einstufung	gering
Aufhebung Pseudo	☒	RSAP - Einstufung	gering
Rufschädigung	☒	RSRF - Einstufung	gering
Verlust der Vertraulichkeit	☒	RSVV - Einstufung	hoch
Wirtschaftliche Nachteile	☒	RSWN - Einstufung	gering
Gesellschaftliche Nachteile	☒	RSGN - Einstufung	gering
Bewertung Verhalten	☒	RSBH - Einstufung	gering

Maßnahmen zur Reduzierung des Risikos für den Betroffenen:

Regelmäßige Datensicherung	☒	Maßnahmenstatus	durchgeführt
Einschränkung von Zugriffsrechten	☒	Maßnahmenstatus	durchgeführt
Verschlüsselte Datenübertragung	☒	Maßnahmenstatus	durchgeführt
Sensibilisierung Mitarbeiter	☒	Maßnahmenstatus	durchgeführt
Richtlinien zur Nutzung	☒	Maßnahmenstatus	durchgeführt
Integritätsprüfung	☒	Maßnahmenstatus	durchgeführt
Datenschutzkontrolle	☒	Maßnahmenstatus	durchgeführt

Risikoeinschätzung:

Eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten führt:

nicht zu einem Risiko für die persönlichen Rechte und Freiheiten natürlicher Personen (0-22 P) ☒

zu einem hohen Risiko für die persönlichen Rechte und Freiheiten natürlicher Personen (22-34 P) ☐

zu einem sehr hohen Risiko für die persönlichen Rechte und Freiheiten natürlicher Personen (35-42 P) ☐

Gesamtpunktzahl:

Bemerkungen

Prüfdatum 31.10.2025

Verantwortlicher Abteilungsleitung Innendienst

A. Prüfung der Liste nach Art. 35 Abs. 4 DS-GVO	
A.1	Biometrische Daten zur eindeutigen Identifizierung
A.2	Genetische Daten im Sinne von Artikel 4 Nr. 13 DS-GVO
A.3	Sozial-, Berufs- oder besonderes Amtsgeheimnis
A.4	Daten über den Aufenthalt von natürlichen Personen
A.5	Zusammenführung aus verschiedenen Quellen
A.6	Mobile optisch-elektronische Erfassung in öffentlichen Bereichen
A.7	Bewertung des Verhaltens und anderer persönlicher Aspekte
A.8	Verhalten von Beschäftigten
A.9	Profile über Interessen, Beziehungen oder Persönlichkeit
A.10	Zusammenführung aus verschiedenen Quellen
A.11	Künstliche Intelligenz zur Steuerung der Interaktion oder zur Bewertung persönlicher Aspekte
A.12	Nicht bestimmungsgemäße Nutzung von Sensoren eines Mobilfunkgeräts oder von Funksignalen
A.13	Automatisierte Auswertung von Video- oder Audio-Aufnahmen zur Bewertung der Persönlichkeit
A.14	Erstellung umfassender Profile über Bewegung und Kaufverhalten
A.15	Anonymisierung von besonderen personenbezogenen Daten zum Zweck der Übermittlung an Dritte
A.16	Verarbeitung von Daten gemäß Art. 9 Abs. 1 und Art. 10 DS-GVO mittels der innovativen Nutzung von Sensoren oder mobilen Anwendungen
A.17	Verarbeitung von Daten gemäß Art. 9 Abs. 1 und Art. 10 DS-GVO, um die Leistungsfähigkeit von Personen zu bestimmen
B. Prüfung von Art. 35 Abs. 3 DS-GVO	
B.1	Systematische und umfassende Bewertung persönlicher Aspekte natürlicher Personen, die sich auf automatisierte Verarbeitung einschließlich Profiling gründet
B.2	Umfangreiche Verarbeitung besonderer Kategorien von Daten gemäß Art. 9 Abs. 1 DS-GVO oder von Daten über strafrechtliche Verurteilungen und Straftaten gemäß Art. 10 DS-GVO
B.3	Systematische und umfangreiche Überwachung öffentlich zugänglicher Bereiche

☐ A1
☐ A2
☐ A3
☐ A4
☐ A5
☐ A6
☐ A7
☐ A8
☐ A9
☐ A10
☐ A11
☐ A12
☐ A13
☐ A14
☐ A15
☐ A16
☐ A17
☐ B1
☐ B2
☐ B3
☐ C1
☐ C2
☐ C3
☐

C. Prüfung von Art. 35 Abs. 1 DS-GVO nach Working Paper 248		
C.1	Betroffene Personen werden bewertet oder eingestuft (Erstellen von Profilen oder Prognosen)	☐ C4
C.2	Automatisierte Entscheidungsfindung mit Rechtswirkung oder ähnlich bedeutsamer Wirkung	☐ C5
C.3	Systematische Überwachung	☐ C6
C.4	Es werden vertrauliche oder höchstpersönliche Daten verarbeitet.	☐ C7
C.5	Datenverarbeitung im großen Umfang	☐ C8
C.6	Datensätze werden abgeglichen oder zusammengeführt	☐ C9
C.7	Daten zu schutzbedürftigen Betroffenen	
C.8	Innovative Nutzung oder Anwendung neuer technologischer oder organisatorischer Lösungen	
C.9	Die Verarbeitung kann die betroffenen Personen an der Ausübung eines Rechts oder der Nutzung einer Dienstleistung bzw. Durchführung eines Vertrags hindern.	

Bewertung	nein
Bemerkungen	
Datum	31.10.2025
Durchführender	DSB

Löschfristen:	
Programm	KI-Telefonie zur automatisierten Beantwortung von Telefonanrufen.
Klassifizierung	intern
Backup	ja
Löschpflicht	ja
Aufbewahrungsfristen	9 Monate
Löschrecht	ja
Einwilligung	ja
Verantwortlicher	Innendienst
Bemerkung	interner Zweck
Kategorie	Mitarbeiter- und Kundendaten
Aufbewahrungsbeginn	mit Anruf
Vorhaltefrist	bis zum Ablauf der Speicherdauer
Löschregel	Löschung nach Erfüllung der Zweckbindung
Löschverfahren	Löschen aus elektronischen Verzeichnissen bzw. Tabellen
Regellöschfrist	nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist
Löschvorgang	manuelles Löschen