

# Informationspflicht bei der Erhebung von personenbezogenen Daten nach Artikel 13 und 14 der Datenschutz-Grundverordnung.

## **Name und Kontaktdaten des Verantwortlichen:**

provita-arndt GmbH  
Kranichstraße 6  
17235 Neustrelitz

## **Verantwortlicher der Verarbeitungstätigkeit:**

Fr. Jung

## **Name der Verarbeitungstätigkeit:**

KI-Telefonie zur automatisierten Beantwortung von Telefonanrufen.

## **Zweck der Verarbeitungstätigkeit:**

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

## **Systematischen Beschreibung:**

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.

## **Rechtsgrundlagen:**

Artikel 6 Abs. 1 lit. f , Art.9, Art. 28, Art. 32 DSGVO

## **Datenkategorie**

Mitarbeiterdaten, Kundendaten

## **Empfänger von personenbezogenen Daten:**

Dienstleister

## **Speicherdauer:**

9 Monate

## **Auskunftsrecht:**

Nach Artikel 15 DSGVO steht Ihnen ein Auskunftsrecht zu. Dazu können Sie sich schriftlich an den Verantwortlichen der provita-arndt GmbH wenden.

## **Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten/Aufsichtsbehörde:**

Datenschutzbeauftragter: datenschutz@provita-arndt.de

Aufsichtsbehörde: Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit  
Mecklenburg-Vorpommern