



# SCALELINE Datenschutz

Ihr Ansprechpartner für Datenschutz  
im gesamten DACH-Raum

**SCALELINE**  
**Datenschutz**  
Eine Marke der SCALELINE LTD

office@scaleline-ltd.com

+49 176 811 967 30  
+43 664 212 94 68

**12. Januar 2026**

## **Empfehlungen zum datenschutzformen Einsatz von KI-Voice-Bots**

Die ProzessPioniere UG unterstützt Sie bei der datenschutzkonformen Implementierung von KI-gestützten Voice-Bots. Um die Einhaltung der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sicherzustellen, stellen wir Ihnen folgende Maßnahmen bereit:

- ◆ **Vertrag zur Auftragsverarbeitung:** Die ProzessPionier UG stellt einen DSGVO-konformen Vertrag gemäß Art. 28 DSGVO zur Verfügung. Die Prompts wurden soweit erstellt, dass es zu keiner Diskriminierung kommt (AGG).
- ◆ **Einholung der Einwilligung:** Die Anrufenden müssen vor der Verarbeitung ihrer personenbezogenen Daten und vor dem Einsatz des KI-VoiceBots eine informierte und freiwillige Einwilligung erteilen (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO). Diese kann jederzeit widerrufen werden.
- ◆ **Empfehlung zur Datenschutz-Folgenabschätzung (DSFA):** Da der Einsatz von KI-gestützten Technologien besondere Risiken für die Rechte der betroffenen Personen mit sich bringen kann, empfehlen wir die Durchführung einer DSFA gemäß Art. 35 DSGVO in enger Abstimmung mit Ihrem Datenschutzbeauftragten.
- ◆ **Bereitstellung von Musterdatenschutzhinweisen:** Die ProzessPionier UG stellt Ihnen standardisierte Datenschutzhinweise zur Verfügung (individuelle Prüfung notwendig, bitte anpassen).

Bei Fragen kommen Sie jederzeit auf uns zu.

Mit freundlichen Grüßen

Mag. iur. Elisa Drescher

Datenschutzbeauftragte der ProzessPioniere UG sowie  
Datenschutzjuristin und Geschäftsführerin von SCALELINE  
Datenschutz

Haftungsausschluss für  
Datenschutzhinweise  
Die nachfolgenden  
Datenschutzhinweise dienen  
als allgemeine Vorlage und  
müssen individuell geprüft und  
angepasst werden, um den  
spezifischen Anforderungen  
und Gegebenheiten Ihres  
Unternehmens oder Ihrer  
Organisation gerecht zu  
werden. Es liegt in der  
Verantwortung des Nutzers, die  
Hinweise auf die jeweiligen  
rechtlichen und  
organisatorischen Vorgaben hin  
zu überprüfen und  
gegebenenfalls anzupassen.  
Eine rechtliche Beratung wird  
empfohlen, um sicherzustellen,  
dass alle relevanten  
datenschutzrechtlichen  
Bestimmungen eingehalten  
werden. Der Anbieter  
übernimmt keine Haftung für  
die Richtigkeit, Vollständigkeit  
oder Aktualität der  
bereitgestellten Informationen.

## Musterdatenschutzhinweise: Datenschutzhinweise für den telefonischen Bürgerservice mit KI-VoiceBot

Zur Verbesserung unseres Bürgerservices setzen wir einen KI-gestützten Telefon-VoiceBot ein. Dieser VoiceBot nimmt eingehende Anrufe entgegen, führt strukturierte Gespräche mit den Anrufern und erfasst dabei relevante Informationen zum Anliegen. Ziel ist es, eine erste Bearbeitung oder Weiterleitung der Anfrage an die zuständige Stelle innerhalb der Verwaltung zu ermöglichen.

Im Rahmen des Gesprächs mit dem Telefon-VoiceBot können – je nach Gesprächsverlauf und Angaben der anrufenden Person – folgende Daten verarbeitet werden:

- Stammdaten: Name, Telefonnummer, ggf. E-Mail-Adresse oder Wohnort
- Anliegenbezogene Angaben: Beschreibung des Anliegens, betroffene Fachbereiche, ggf. Standort- oder Zuständigkeitsdaten
- Technische Metadaten: Zeitpunkt und Dauer des Gesprächs, Interaktionsverlauf mit dem VoiceBot
- Gesprächsaufzeichnung (nur, sofern aktiviert und mit ausdrücklicher Einwilligung)

Die übermittelten Informationen werden ausschließlich zur Bearbeitung Ihres Anliegens genutzt und an die zuständigen Stellen innerhalb **<unserer Behörde>** weitergeleitet. Es findet keine automatisierte Entscheidungsfindung im Sinne von Art.22 DSGVO statt.

Rechtsgrundlagen der Verarbeitung ist Ihre jederzeit widerrufbare Einwilligung nach Art.6 Abs.1 lit.a DSGVO. Diese Einwilligung ist freiwillig und kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. **<Weitere Rechtsgrundlagen sind zu prüfen>**

Für die technische Umsetzung setzen wir den Auftragsverarbeiter ProzessPioniere UG, mit Sitz in Deutschland, ein. Mit diesem besteht ein Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach Art.28 DSGVO.

Speicherdauer: Die gespeicherten Daten werden nur so lange aufbewahrt, wie dies für die Bearbeitung Ihres Anliegens erforderlich ist. Gesprächsaufzeichnungen und Transkripte – **soweit angefertigt** – werden spätestens nach **X** Monaten gelöscht, sofern keine längere Aufbewahrung gesetzlich erforderlich oder begründet ist.

Weitere Informationen:

Detaillierte Hinweise zu Ihren Rechten nach der DSGVO (z. B. Auskunft, Löschung, Widerspruch) und zur verantwortlichen Stelle und Datenschutzbeauftragten finden Sie in den Datenschutzhinweisen unter **<[Link zu den Datenschutzhinweisen einfügen]>**