

Datenschutzerklärung der CompuGroup Medical Deutschland AG

zur Bereitstellung des KI-Sprachassistenten EMMA



1. Datenschutzorganisation und Zuweisung von Verantwortlichkeiten im Datenschutz

Die CompuGroup Medical Deutschland AG (nachfolgend auch CGM DE), Maria Trost 21, 56070 Koblenz, erachtet den verantwortungsvollen Umgang und die Achtung des Schutzes personenbezogener Daten als obersten Grundsatz. CGM DE misst der Einhaltung aller relevanten Gesetze bei der Speicherung und Verarbeitung der personenbezogenen Daten stets höchste Priorität zu.

Der Mutterkonzern, die CompuGroup Medical SE & Co. KGaA (CGM), hat ein zentrales Datenschutzmanagement eingeführt, das innerhalb aller CGM-Unternehmen ein einheitliches und hohes Niveau für den Schutz personenbezogener Daten gewährleistet und die Einhaltung der entsprechenden Datenschutzgesetze sicherstellt.

Mit dieser Datenschutzerklärung stellen wir Ihnen Informationen über den Umgang mit Daten innerhalb der CGM im Zusammenhang mit dem Einsatz unserer Produkte zur Verfügung, so dass auch Sie Ihre Patienten und Kunden entsprechend informieren können. Diese Datenschutzerklärung bezieht sich auf den KI-Sprachassistenten EMMA.

Diese Datenschutzerklärung stellen wir als datenschutzrechtlich Verantwortliche bereit.

2. KI-Sprachassistent EMMA

Der KI-Sprachassistent EMMA auf Basis der Technologie von Boost AI AS, Grenseveien 21, 4313 Sandnes, Norwegen, ermöglicht es uns, Ihre Anrufe schnell und effizient zu bearbeiten. Der Dienst umfasst die Erfassung und die Umwandlung von Wort in Text, sowie Text in Wort (Transkription), die Beantwortung und Kategorisierung von Anliegen, sowie die telefonische Weiterleitung der Anrufer an die passende Fachabteilung oder einen zuständigen Mitarbeiter.

EMMA nimmt sowohl Bestandskunden als auch Interessenten telefonisch in Empfang.

Die Nutzung von EMMA erfolgt auf freiwilliger Basis. Es steht Bestandskunden und Interessenten frei, uns auf anderem Wege zu kontaktieren, ohne dass ihnen hierdurch Nachteile entstehen.

Eine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling findet durch EMMA nicht statt.

Wichtige Hinweise zur Nutzung

Bitte teilen Sie keine sensiblen Daten: EMMA ist nicht für die Verarbeitung von Gesundheitsdaten, Patientendaten, Sozialdaten oder anderen besonders schützenswerten Informationen ausgelegt. Bitte geben Sie solche Daten während des Gesprächs nicht preis.

Technische Limitierungen: EMMA nutzt künstliche Intelligenz (KI), die – wie alle technischen Systeme – nicht fehlerfrei ist. Es kann gelegentlich zu Missverständnissen oder fehlerhaften Antworten kommen. Bei wichtigen Entscheidungen oder komplexen Anliegen empfehlen wir, sich zusätzlich von einem unserer Mitarbeiter beraten zu lassen.

3. Wofür verarbeiten wir Ihre Daten?

Der Dialog mit EMMA umfasst zunächst die akustische Aufzeichnung des Gesprächs, sowie die aus dieser Audioaufnahme generierten Transkripte und die aus diesen Transkripten mit Hilfe von Methoden der KI generierten Zusammenfassungen.

Ihre zusammengefassten Daten werden in der Folge zu diesen Zwecken genutzt:

- Information des Hotline-Experten der CGM DE vor Übernahme des Telefongesprächs von EMMA

- Dokumentationshilfe für den Hotline-Experten der CGM DE zur Dokumentation des telefonischen Kontakts.

Weiterhin werden Ihre Daten (nach Einwilligung) zu folgenden Zwecken verarbeitet:

1. Bearbeitung Ihrer Anfrage

- Beantwortung einfacher, häufig gestellter Fragen
- Bereitstellung von Informationen zu Standardanliegen
- Ausführung einfacher Service-Anfragen

2. Intelligentes Routing

- Erkennung und Kategorisierung Ihres Anliegens
- Weiterleitung an die passende Fachabteilung oder einen zuständigen Mitarbeiter
- Verkürzung von Wartezeiten durch zielgerichtete Vermittlung

3. Qualitätssicherung

- Überprüfung und Verbesserung der KI-Antworten
- Schulung und Weiterentwicklung des KI-Sprachassistenten
- Sicherstellung eines hohen Service-Niveaus

4. Welche Daten werden verarbeitet?

Im Rahmen des Dialogs mit EMMA verarbeiten wir folgende personenbezogene Daten:

- Sprachdaten: Ihre gesprochenen Äußerungen während des Anrufs
- Kundennummer: Zur Identifikation Ihres Kundenkontos
- Postleitzahl: Zur Identifikation Ihres Kundenkontos
- Personenstammdaten: Name, Vorname, ggf. akademischer Grad
- Gesprächsinhalte: Die Informationen, die Sie uns mitteilen
- Kommunikationsdaten: Telefonnummer
- Metadaten: Zeitpunkt und Dauer des Anrufs, Anrufstatus (angenommen, weitergeleitet, beendet)

Zudem kann der KI-Sprachassistent EMMA gegebenenfalls weitere Kommunikationsinhalte erfassen und verarbeiten, wenn diese im Rahmen des Dialogs geäußert werden. Dies gilt insbesondere für Ihre gemachten Angaben.

5. Warum dürfen wir Ihre Daten verarbeiten?

Wir verarbeiten Ihre Daten aus Ihrem Dialog mit EMMA auf Grundlage Ihrer ausdrücklichen Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO). Diese Einwilligung können Sie jederzeit ohne Angabe von Gründen, auch nach dem Dialog mit EMMA, widerrufen.

Wir verpflichten uns auch in diesem Fall, sämtliche über Sie erhobenen Daten zu löschen, soweit wir nicht verpflichtet sind, bestimmte gesetzliche Aufbewahrungsfristen zu beachten, die ein sofortiges Löschen der Daten verhindern können. Der Widerruf Ihrer Einwilligung berührt nicht die Rechtmäßigkeit der aufgrund Ihrer Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Datenverarbeitung.

6. Wie lange speichern wir Ihre Daten?

- Sprachdaten: Werden unmittelbar nach der Verarbeitung automatisiert gelöscht, maximal 10 Minuten nach Gesprächsende
- Gesprächstranskripte (nur bei Ihrer Zustimmung): 30 Tage, danach automatisierte Löschung

Datenschutzerklärung der CompuGroup Medical Deutschland AG

zur Bereitstellung des KI-Sprachassistenten EMMA



- Weitere personenbezogene Daten: So lange erforderlich für die Vertragserfüllung und gesetzliche Aufbewahrungspflichten, danach automatisierte Löschung

7. Wer verarbeitet Ihre Daten?

Ihre Daten werden durch Boost AI AS als Auftragsverarbeiter in unserem Auftrag verarbeitet. Die Verarbeitung erfolgt ausschließlich nach unseren Weisungen und unter Einhaltung strenger Datenschutzstandards.

8. Wo werden Ihre Daten verarbeitet?

Die Verarbeitung findet in der EU, im Europäischen Wirtschaftsraum (EWR) sowie in den USA statt. Für die Datenverarbeitung in den USA haben wir geeignete Schutzmaßnahmen getroffen (z.B. EU-Standardvertragsklauseln), um die Sicherheit und Vertraulichkeit Ihrer Daten zu gewährleisten.

Datenübermittlung

Der KI-Sprachassistent EMMA übermittelt Daten nur nach Ihrer ausdrücklichen Zustimmung zu Beginn des Dialogs. CGM DE wird Daten nicht an Dritte, sondern lediglich an die durch CGM DE zum Zwecke der Bereitstellung des KI-Sprachassistenten beauftragten Sub-Dienstleister weitergeben. Die Verarbeitung der Daten erfolgt dabei primär innerhalb Europas. Für die technische Bereitstellung des KI-Dienstes werden Sub-Dienstleister eingesetzt, bei denen in engen Grenzen auch eine Datenverarbeitung außerhalb Europas, insbesondere in den USA stattfindet. Hierbei wird jedoch durch geeignete und wirksame Datentransfermechanismen, einschließlich sog. Binding Corporate Rules (Art. 46 DSGVO), sog. EU-Standardvertragsklauseln (Art. 46 DSGVO) sowie einer Zertifizierung gemäß dem sogenannten Data Privacy Framework (Art. 45 DSGVO) sichergestellt, dass auch für diese Datenverarbeitung im Ausland die strengen europäischen Datenschutzstandards zur Anwendung kommen. Alle involvierten Dienstleister erfüllen die Datenschutzstandards der EU und gewährleistet somit die Sicherheit und Verfügbarkeit der Daten. Ein Nachweis dieser Transfermechanismen kann jederzeit über die in Punkt 1 dieser ergänzenden Datenschutzerklärung genannten Kontaktdaten angefordert werden.

9. Sicherheitsmaßnahmen / Vermeidung von Risiken

CGM DE trifft alle notwendigen technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen, um Ihre personenbezogenen Daten sowie Ihre Kundendaten (Patientendaten) vor unerlaubtem Zugriff, unerlaubten Änderungen, Offenlegung, Verlust, Vernichtung und sonstigen Missbrauch zu schützen. Hierzu gehören interne Prüfungen unserer Vorgehensweise bei der Datenerhebung, -speicherung und -verarbeitung, weiterhin Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz vor unberechtigtem Zugriff auf Systeme, auf denen wir Vertragsdaten oder Daten zum technischen Betrieb speichern.

10. Technische und organisatorische Maßnahmen

Um die Datensicherheit zu gewährleisten, überprüft CGM DE regelmäßig den Stand der Technik. Hierzu werden unter anderem typische Schadensszenarien ermittelt und anschließend der Schutzbedarf für einzelne personenbezogene Daten abgeleitet und in Schadenskategorien eingeteilt. Zudem wird eine Risikobewertung durchgeführt.

Weiterhin dienen differenzierte Penetrationstest zur regelmäßigen Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit dieser technischen und organisatorischen Maßnahmen zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung.

Zur Umsetzung geeigneter technischer und organisatorischer Maßnahmen werden folgende Grundsätze normiert:

- **Privacy by design**
Die CGM achtet darauf, dass Datenschutz und Datensicherheit bereits in der Planung und Entwicklung von IT-Systemen berücksichtigt werden. Somit wird dem Umstand vorgebeugt, dass die Vorgaben des Datenschutzes und der Datensicherheit erst nach dem Bereitstellen von IT-Systemen durch teure und zeitaufwendige Zusatzprogrammierungen umgesetzt werden müssen. Bereits bei der Herstellung werden Möglichkeiten wie Deaktivierung von Funktionalitäten, Authentifizierung oder Verschlüsselungen berücksichtigt.
- **Privacy by default**
Weiterhin sind die Produkte der CGM DE im Auslieferungszustand bereits datenschutzfreundlich voreingestellt, so dass nur die personenbezogenen Daten verarbeitet werden, die für den verfolgten Zweck erforderlich sind.

11. Rechte der Betroffenen

Personenbezogene Daten des Arztes und der Praxismitarbeiter

Sie haben das Recht auf Auskunft über zu Ihrer Person gespeicherten Daten sowie Rechte auf Berichtigung, Einschränkung der Verarbeitung, Widerspruch, Sperrung oder Löschung dieser Daten.

Bei CGM DE erteilten Einwilligungen haben Sie das Recht, diese jederzeit mit der Wirkung für die Zukunft zu widerrufen.

Darüber hinaus haben Sie das Recht, sich bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren, wenn Sie der Meinung sind, dass wir Ihre personenbezogenen Daten nicht richtig verarbeiten.

12. Durchsetzung

CGM DE überprüft regelmäßig und durchgängig die Einhaltung dieser Datenschutzbestimmungen. Erhält CGM DE formale Beschwerdeschriften, wird sie mit dem Verfasser bezüglich seiner Bedenken Kontakt aufnehmen, um eventuelle Beschwerden hinsichtlich der Verwendung von persönlichen Daten zu lösen. CGM DE verpflichtet sich, dazu kooperativ mit den entsprechenden Behörden, einschließlich Datenschutzaufsichtsbehörden, zusammenzuarbeiten.

13. Änderungen an dieser Datenschutzerklärung

Beachten Sie, dass diese Datenschutzerklärung von Zeit zu Zeit ergänzt und geändert werden kann. Sollten die Änderungen wesentlich sein, werden wir eine ausführlichere Benachrichtigung ausgeben. Jede Version dieser Datenschutzbestimmungen ist anhand ihres Datums- und Versionsstandes in der Fußzeile dieser Datenschutzerklärung (Stand) zu identifizieren. Außerdem archivieren wir alle früheren Versionen dieser Datenschutzbestimmungen zu Ihrer Einsicht auf Nachfrage beim Datenschutzbeauftragten der CGM DE.

Datenschutzerklärung der CompuGroup Medical Deutschland AG

zur Bereitstellung des KI-Sprachassistenten EMMA



14. Verantwortliche Stelle

CompuGroup Medical Deutschland AG
Vertreten durch den Vorstand
Maria Trost 21
D-56070 Koblenz
Telefon: +49 261 8000-0
E-Mail: info.de@cgm.com

15. Datenschutzbeauftragter

Bei Fragen hinsichtlich der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten können Sie sich an den Datenschutzbeauftragten wenden, der im Falle von Auskunftersuchen oder Beschwerden Ihnen zur Verfügung steht

Hans Josef Gerlitz
CompuGroup Medical Deutschland AG
Maria Trost 21
D-56070 Koblenz
HansJosef.Gerlitz@CGM.com

16. Zuständige Aufsichtsbehörde

Für den KI-Sprachassistenten EMMA ist in Ansehung der CGM DE
Der Landesbeauftragte für den Datenschutz und die Informations-
freiheit Rheinland-Pfalz
Hintere Bleiche 34
D-55116 Mainz
als Aufsichtsbehörde zuständig.