# Datenschutzhinweise Stadtservice

**1. Wer ist für die Datenverarbeitung verantwortlich und an wen können Sie sich wenden?**

Verantwortlich für die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit der Nutzung unseres Audiobots und Chatbots ist:

ESO Stadtservice GmbH
Geschäftsführer: Peter Walther
Daimlerstraße 8
63071 Offenbach
Tel. 069 / 84 00 04-545
E-Mail: infoESO@stadtwerke-of.de

**Datenschutzbeauftragter**

Der Datenschutzbeauftragte ist zu erreichen unter:

Stadtwerke Offenbach Holding GmbH
Datenschutzbeauftragter
Senefelderstr. 162
63069 Offenbach
E-Mail: datenschutz@stadtwerke-of.de

**2. Wie funktioniert der Audiobot und Chatbot?**

Zur Unterstützung unseres Kundenservices setzen wir einen KI-gestützten Audiobot und einen KI-gestützten Chatbot ein.

Der **Audiobot** nimmt eingehende Telefonanrufe automatisiert entgegen. Die gesprochenen Eingaben werden mithilfe einer Spracherkennung in Text umgewandelt. Die mitgeteilten Informationen werden automatisch analysiert und einem Anliegenstyp zugeordnet. Der Audiobot kann standardisierte Anfragen beantworten und Anliegen an die zuständige Sachbearbeitung weiterleiten.

Der **Chatbot** bietet auf unserer Website eine textbasierte Möglichkeit, Informationen zu unseren Leistungen zu erhalten, häufig gestellte Fragen zu klären, Anfragen zu stellen und Anliegen vorzustrukturieren.

Soweit eine weitere Bearbeitung oder Entscheidung erforderlich ist, wird dies durch die zuständige Sachbearbeitung bearbeitet.

Eine Profilbildung (Profiling) im Sinne der DSGVO findet nicht statt. Der Audiobot und der Chatbot treffen keine ausschließlich automatisierten Entscheidungen mit rechtlicher Wirkung oder vergleichbar erheblicher Beeinträchtigung im Sinne von Art. 22 DSGVO.

**3. Welche personenbezogenen Daten werden verarbeitet?**

Abhängig von Ihrem Anliegen können insbesondere folgende personenbezogene Daten verarbeitet werden:

- Verbindungs- und Kontaktdaten: z. B. Name, Telefonnummer,
- Vorgangs- und Identifikationsdaten: z. B. Kundennummer, Auftrags- oder Objektbezug

- Kommunikationsinhalte: Texteingaben, gesprochene Inhalte und daraus erzeugte Textfassungen (Transkripte)
- Weitere Angaben zum Anliegen: z. B. Terminpräferenzen oder sonstige von Ihnen mitgeteilte Informationen.

Beim Audiobot wird Ihre Sprache zur Bearbeitung Ihres Anliegens in Text umgewandelt. Die Sprachaufnahme selbst wird nicht gespeichert.

**4. Zu welchen Zwecken und auf welcher Rechtsgrundlage werden die Daten verarbeitet?**

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten, um Ihre Anliegen strukturiert zu erfassen, standardisierte Anfragen zu beantworten und Ihre Anliegen bei Bedarf an die zuständige Sachbearbeitung weiterzuleiten.

Die Verarbeitung erfolgt zur Wahrnehmung unserer Aufgaben im Bereich der kommunalen Dienstleistungen auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. e DSGVO in Verbindung mit § 3 Abs. 1 des Hessischen Datenschutz- und Informationsfreiheitsgesetzes (HDSIG) sowie den für die jeweilige Aufgabe einschlägigen gesetzlichen und satzungsrechtlichen Bestimmungen.

**5. Wer erhält Ihre Daten?**

Für den Betrieb unseres Audiobots und Chatbots setzen wir die digitale Assistenz Susi & James ein. Die Leistungen werden im Rahmen eines Lizenzangebots durch die Stadtwerke Saarlouis zur Verfügung gestellt. Für die Sprach- und KI-Verarbeitung werden außerdem Dienste von Microsoft/Azure eingesetzt.

Die eingebundenen Dienstleister verarbeiten personenbezogene Daten im Rahmen der vertraglich vereinbarten Leistungen.

Soweit Ihr Anliegen eine weitere Bearbeitung erfordert, werden die hierfür erforderlichen Informationen an die zuständige Sachbearbeitung weitergeleitet. Je nach Anliegen und Zuständigkeit kann dies auch an eine andere zuständige Gesellschaft oder öffentliche Stelle sein.

**6. Werden personenbezogene Daten außerhalb der EU bzw. des EWR verarbeitet?**

Eine Verarbeitung personenbezogener Daten außerhalb der Europäischen Union (EU) bzw. des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) findet nicht statt.

**7. Wie lange werden Ihre Daten gespeichert und werden sie zum Training der KI verwendet?**

Die bei der Nutzung des Audiobots und Chatbots entstehenden Gesprächs- und Chatprotokolle werden für zwei Wochen in der SmartOffice-Plattform gespeichert und anschließend gelöscht.

Soweit Ihr Anliegen zur weiteren Bearbeitung an die zuständige Sachbearbeitung weitergeleitet wird, richtet sich die anschließende Aufbewahrung nach den für den jeweiligen Vorgang geltenden Aufbewahrungs- und Löschfristen.

Die an die eingesetzten Microsoft-Dienste übermittelten Eingaben und die erzeugten Ausgaben werden nicht zum Training oder zur Weiterentwicklung der zugrunde liegenden KI- und Sprachmodelle verwendet. Microsoft speichert diese Daten im Rahmen der Missbrauchsüberwachung („Abuse Monitoring“) für bis zu 30 Tage. Anschließend werden die Daten gelöscht.

**8. Ist die Bereitstellung Ihrer personenbezogenen Daten erforderlich?**

Für die Nutzung unseres Audiobots und Chatbots besteht grundsätzlich keine gesetzliche oder vertragliche Verpflichtung zur Bereitstellung personenbezogener Daten. Für die Bearbeitung bestimmter Anliegen können jedoch einzelne Angaben erforderlich oder gesetzlich vorgeschrieben sein. Ohne die erforderlichen Angaben kann Ihr Anliegen gegebenenfalls nicht oder nicht vollständig bearbeitet werden.

**9. Welche Datenschutzrechte haben Sie?**

Im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen stehen Ihnen hinsichtlich der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten folgende Rechte zu:

- Recht auf Auskunft über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten (Art. 15 DSGVO),
- Recht auf Berichtigung unrichtiger oder Vervollständigung unvollständiger personenbezogener Daten (Art. 16 DSGVO),
- Recht auf Löschung Ihrer personenbezogenen Daten, sofern die gesetzlichen Voraussetzungen vorliegen (Art. 17 DSGVO),
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten (Art. 18 DSGVO),
- Recht auf Datenübertragbarkeit, soweit die gesetzlichen Voraussetzungen erfüllt sind (Art. 20 DSGVO),
- Recht auf Widerspruch gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten unter den Voraussetzungen des Art. 21 DSGVO.

Darüber hinaus haben Sie gemäß Art. 77 DSGVO das Recht, sich bei einer zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren, wenn Sie der Auffassung sind, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gegen datenschutzrechtliche Vorschriften verstößt.

Die zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde ist:

Der Hessische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit

Postfach 3163
65021 Wiesbaden

Telefon: +49 611 1408-0
E-Mail: poststelle@datenschutz.hessen.de
Internet: www.datenschutz.hessen.de

Stand: November 2026