



Datenschutzerklärung Voicebot

Geschätzte Kundinnen und Kunden

Der Schutz Ihrer Privatsphäre hat für uns höchste Priorität. Nachfolgend informieren wir Sie darüber, wie Ihre Personendaten bei der Nutzung des FAQ Voicebot des Zuger Strassenverkehrsamts bearbeitet werden:

Wenn Sie einem Gespräch mit dem Voicebot zustimmen, erklären Sie sich damit einverstanden, dass das Strassenverkehrsamt Zug als verantwortliche Stelle Personendaten erhebt und bearbeitet. Das Strassenverkehrsamt Zug setzt für die Bereitstellung des Voicebot folgende Auftragsverarbeiter im Sinne des Datenschutzgesetz des Kantons Zug ein:

- Adnovum AG, Badenerstrasse 170, 8004 Zürich
- SPITCH AG, Kreuzstrasse 54, 8008 Zürich
- Twilio Ireland Limited, 25-28 North Wall Quay, Dublin 1, Ireland
- Microsoft Azure Cloud (Switzerland North), Zürich

Leistungsgegenstand

Die Kundschaft hat die Möglichkeit, via Telefonanruf in einen Dialog mit dem Voicebot des Strassenverkehrsamtes zu treten, um Informationen zu Themen des Strassenverkehrs zu erhalten. Ein Voicebot ist ein Computersystem, welches gesprochene Texte interpretiert und automatisiert auf die gewünschten Anfragen mit Sprache antwortet. Neben der Frage-Funktion können Sie zudem die Antwort als Text per SMS erhalten, wenn Sie dazu per Telefon ausdrücklich zustimmen. Das Übermitteln der Nachrichten erfolgt per SMS auf Ihre Mobile-Telefonnummer.

Alternativ zur Voicebot-Funktion stehen der Kundschaft weitere Möglichkeiten zum Erhalt von Informationen und Dienstleistungen des Strassenverkehrsamtes, wie z.B. die Webseite www.zg.ch/stva, zur Verfügung.

Bearbeitung von Personendaten

Personendaten sind alle Informationen, die eine natürliche Person identifizieren oder identifizierbar machen.

Mit Ihrer Zustimmung per Anruf und telefonischem Tastendruck bearbeiten wir folgende Personendaten von Ihnen:

1. Sprache
2. Telefonnummer
3. Randdaten (Anrufdauer, Anrufzeit usw.)

Ihre Sprachaufnahme wird zur Verbesserung der Servicequalität und für die statistische Auswertung benutzt. Die Sprachaufnahme wird in Text transkribiert, dieser Text zuerst anonymisiert und schlussendlich für einen Tag gespeichert, um mit unterstützender künstlicher Intelligenz zur Verbesserung der Wörterkennung verarbeitet zu werden. Mit ihrem Einverständnis speichern wir die Sprachaufnahmen und wenn von Ihnen zusätzlich erlaubt - die Mobile-Telefonnummer zur SMS-Information, für einen Tag.

Die Gesprächsaufnahmen und Telefonnummern werden systematisch voneinander getrennt gespeichert und **nicht** mit weiteren Personendaten wie bspw. Ihrem Namen oder Personalien verknüpft. Neben dem Strassenverkehrsamt haben auch unsere technischen Partner, Adnovum AG für die Sprachaufnahme, optional Twilio zur Weiterleitung des Anrufes und die Spitch AG zum KI unterstützten Training der Texterkennung, Zugriff auf die entsprechenden Daten.

Aufbewahrung Ihrer Personendaten

Die uns im Rahmen des Voicebot von Ihnen zur Verfügung gestellten Personendaten werden einen Tag gespeichert und danach automatisch gelöscht.

Sie können schriftlich beantragen, Auskunft über die vom Voicebot gesammelten Personendaten zu erhalten und diese bereits vor der automatischen Löschung nach einem Tag entfernen zu lassen. Bitte geben Sie zu diesem Zweck das Datum, die genaue Uhrzeit und die Telefonnummer Ihres Kontaktes mit dem Voicebot an. Diese Informationen sind notwendig, um das entsprechende Gespräch zu ermitteln. Eine Verknüpfung mit Ihren weiteren Personendaten erfolgt erst nach dem oben erwähnten schriftlichen Löschauftrag per E-Mail an IT.STVA@zg.ch

Datensicherheit

Das Strassenverkehrsamt setzt technische und organisatorische Datensicherheitsmassnahmen ein, um Ihre Personendaten vor zufälligen und vorsätzlichen Manipulationen, Verlust und Zerstörung oder vor Zugriffen unberechtigter Personen zu schützen. Die Datensicherheit ist für die Kantonale Verwaltung ein stetiger Prozess, damit die technischen Sicherheitsmassnahmen dem aktuellen Stand der Technik entsprechen. Ebenso unterstehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kantonalen Verwaltung dem Amtsgeheimnis und werden insbesondere in den Bereichen Datensicherheit und Datenschutz geschult.

Wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen.

Ihr Strassenverkehrsamt