Datenschutzhinweise der T-Mobile Austria GmbH ("Magenta Telekom") zu Voicebot im Kundenservice

Stand: 25.11.2026

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten hat für Magenta Telekom einen hohen Stellenwert. Es ist uns wichtig, Sie darüber zu informieren, welche personenbezogenen Daten erfasst werden, wie diese verwendet werden und welche Gestaltungsmöglichkeiten Sie haben.

Für die Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten gelten die Allgemeinen Datenschutzbestimmungen der T-Mobile Austria GmbH, die Sie unter www.magenta.at/datenschutz abrufen können. Bei der Nutzung des Voicebots an der Kundenhotline gelten zusätzlich folgende Datenschutzbestimmungen.

1. Welche Daten werden erfasst, für welche Zwecke werden sie verwendet und wie lange werden sie gespeichert?

1.1 Nutzung des Voicebots

Wenn Sie unsere Kundenhotline kontaktieren, werden Sie in manchen Fällen zunächst von einem sprachgesteuerten KI-Assistenten begrüßt. Der Voicebot verarbeitet Ihre gesprochenen Eingaben, um Ihr Anliegen zu erkennen, Ihnen passende Antworten bereitzustellen oder Sie an eine:n zuständige:n Servicemitarbeiter:in weiterzuleiten. Hierfür werden Ihre Spracheingaben automatisiert in Text umgewandelt (Transkription). Dabei können neben Ihrer Stimme und dem Inhalt Ihrer Eingaben auch die von Ihnen genannten Kunden- und Vertragsdaten, beispielsweise Ihre Kundennummer oder Rufnummer, verarbeitet werden.

1.2 Übergabe an Servicemitarbeiter:innen

Wird Ihr Anliegen an eine:n Servicemitarbeiter:in weitergeleitet, weil der Voicebot ihr konkretes Anliegen nicht beantworten konnte, Sie dies explizit gewünscht haben oder es für die Lösung Ihres Anliegens erforderlich ist, weil Ihr Anliegen nicht ohne Servicemitarbeiter beantwortet werden kann, erstellt der Voicebot automatisiert eine anonymisierte Zusammenfassung Ihres bisherigen Gesprächs und stellt diese dem bearbeitenden Servicemitarbeiter:innen zur Verfügung. Sollten Sie im Gespräch mit dem Voicebot personenbezogene Daten wie Name, Kundennummer, etc. angegeben haben, werden diese nicht in die Zusammenfassung aufgenommen.

Zweck dieser Verarbeitung ist, dass Sie Ihr Anliegen nicht wiederholen müssen, Ihr Kundenerlebnis verbessert wird und wir Sie effizient und qualitativ hochwertig betreuen können. Die Zusammenfassung wird ausschließlich zur Bearbeitung und Dokumentation Ihres konkreten Kundenanliegens verwendet. Rechtliche Grundlage ist die Vertragserfüllung (Art 6 Abs 1 lit b DSGVO).

1.3 Speicherung zur Qualitätssicherung

Wenn Sie unsere Kundenhotline kontaktieren, werden sie im ersten Schritt darüber informiert, dass das Gespräch zum Zwecke der Qualitätssicherung aufgezeichnet wird, sofern Sie der Aufzeichnung nicht widersprechen. Sie können der Aufzeichnung durch Drücken der Taste „Eins“ widersprechen. Ist kein Widerspruch erfolgt, werden ihr Gespräch, das vom Gespräch erstellte Transkript sowie die automatisiert erstellten Zusammenfassungen gespeichert, um Fehler in der Spracherkennung und Dialogführung zu analysieren, die Qualität unseres Kundenservices sicherzustellen und diesen laufend zu verbessern. Rechtliche Grundlage ist das berechtigte Interesse von Magenta Telekom an einem funktionsfähigen und qualitativ hochwertigen Kundenservice (Art 6 Abs 1 lit f DSGVO). Die Sprachaufzeichnung, die Transkripte und Zusammenfassungen werden nach 90 Tagen automatisch gelöscht.

2. Ihr Recht auf Widerspruch

Sie können der Speicherung der Sprachaufzeichnungen, Transkripte sowie Zusammenfassungen jederzeit während oder auch nach dem Gespräch widersprechen. Nähre Infos finden Sie unter www.magenta.at/datenschutz und www.magenta.at/kundenrechte.

3. Auftragsverarbeiter

Für die Spracherkennung, die Transkription, die Dialogverarbeitung und die Erstellung der Gesprächszusammenfassungen setzt Magenta Telekom externe Dienstleister ein, die Sie unter www.magenta.at/dienstleister einsehen können. Diese fungieren als Auftragsverarbeiter im Sinne des Art 28 DSGVO und verarbeiten Ihre Daten ausschließlich nach unseren Weisungen. Mit allen Dienstleistern bestehen entsprechende Auftragsverarbeitungsverträge, die die datenschutzkonforme Verarbeitung Ihrer Daten sicherstellen.