

Telefonische Kommunikation

Datenschutzhinweise nach Art. 13 und 14 Datenschutz-Grundverordnung

Mit diesen Datenschutzhinweisen informieren wir Sie über die Verarbeitung personenbezogener Daten im Zusammenhang mit eingehender und ausgehender telefonischer Kommunikation bei der Vestischen Straßenbahnen GmbH.

Diese Hinweise gelten insbesondere für Anrufe bei der Telefonzentrale, Anrufe bei direkten Durchwahlen, die Bearbeitung telefonischer Anliegen, interne Weiterleitungen, Rückrufbitten sowie die Weiterleitung von Anrufinformationen oder Sprachnachrichten an dienstliche Outlook-Postfächer.

Für die telefonische Kommunikation wird unter anderem die Telefonsoftware bzw. Telefonanlage innovaphone myApps eingesetzt. Die Telefonanlage wird lokal innerhalb der IT- und Telekommunikationsinfrastruktur der Vestischen Straßenbahnen GmbH betrieben.

1. Verantwortlicher

Verantwortlicher im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung ist:

Vestische Straßenbahnen GmbH

Westerholter Straße 550
45701 Herten
Telefon: 02366 186-0
E-Mail: info@vestische.de

Vertreten durch den Geschäftsführer:

Michael Feller

2. Datenschutzbeauftragter

Sie erreichen unseren Datenschutzbeauftragten unter:

Vestische Straßenbahnen GmbH

Datenschutzbeauftragter
Westerholter Straße 550
45701 Herten
E-Mail: datenschutz@vestische.de

3. Zwecke der Verarbeitung

Wir verarbeiten personenbezogene Daten im Zusammenhang mit telefonischer Kommunikation insbesondere zu folgenden Zwecken:

- Entgegennahme eingehender Telefonanrufe,
- Durchführung ausgehender Telefonanrufe,
- Bearbeitung des jeweiligen Anliegens der anrufenden oder angerufenen Person,
- Weiterleitung von Anrufen oder Anliegen an zuständige interne Stellen,

- Ermöglichung von Rückrufen,
- Dokumentation von Rückruffbitten oder sonstigen Bearbeitungshinweisen,
- Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit,
- Sicherstellung eines geordneten Geschäftsbetriebs,
- Bearbeitung von Kunden-, Fahrgast-, Dienstleister- oder sonstigen Anfragen,
- Bearbeitung von Beschwerden, Hinweisen oder sonstigen Mitteilungen,
- Zusendung von Informationsmaterial, soweit gewünscht,
- interne Abstimmung zur Bearbeitung des Anliegens,
- Ausbildung, Anlernung und Qualitätssicherung in der Telefonzentrale, soweit hierfür eine Einwilligung eingeholt wird,
- Weiterleitung von Anrufinformationen oder Sprachnachrichten an dienstliche Outlook-Postfächer bei Abwesenheit oder Nichterreichbarkeit,
- technischer Betrieb der Telefonanlage und Telefonsoftware,
- Fehleranalyse, Störungsbeseitigung und Gewährleistung der Sicherheit der Telekommunikationssysteme,
- Administration der lokalen Telefonanlage,
- Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung rechtlicher Ansprüche, soweit erforderlich.

4. Rechtsgrundlagen der Verarbeitung

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt je nach Zweck und Inhalt des Anrufs auf folgenden Rechtsgrundlagen:

4.1 Berechtigte Interessen

Die Verarbeitung eingehender und ausgehender Anrufdaten, Gesprächsinhalte und Bearbeitungsvermerke erfolgt regelmäßig auf Grundlage von:

Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO

Unsere berechtigten Interessen bestehen insbesondere in:

- der Sicherstellung der telefonischen Erreichbarkeit,
- der ordnungsgemäßen Bearbeitung eingehender und ausgehender Anrufe,
- der internen Weiterleitung an zuständige Stellen,
- der Ermöglichung von Rückrufen,
- der Bearbeitung und Nachverfolgung von Anliegen,
- der Sicherstellung eines geordneten Geschäftsbetriebs,
- der Vermeidung von Informationsverlusten,

- der nachvollziehbaren Bearbeitung von Kunden-, Fahrgast- und Geschäftsanliegen,
- dem sicheren und funktionsfähigen Betrieb der Telefonanlage und Telefonsoftware,
- der Fehleranalyse und Störungsbeseitigung,
- der Administration und Sicherheit der lokalen Telekommunikationsinfrastruktur.

4.2 Vertragsdurchführung oder vorvertragliche Maßnahmen

Soweit der Anruf im Zusammenhang mit einem bestehenden Vertrag, einer konkreten Leistung, einer Anfrage zu unseren Angeboten oder der Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen steht, kann die Verarbeitung zusätzlich oder vorrangig auf Grundlage von:

Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO

erfolgen.

Dies kann insbesondere bei Anrufen von Kundinnen und Kunden, Fahrgästen, Vertragspartnern, Dienstleistern oder sonstigen Personen mit vertragsbezogenem Anliegen relevant sein.

4.3 Rechtliche Verpflichtungen

Soweit die Verarbeitung zur Erfüllung gesetzlicher Pflichten erforderlich ist, erfolgt sie auf Grundlage von:

Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO

Dies kann insbesondere bei gesetzlichen Nachweis-, Auskunfts-, Dokumentations- oder Mitwirkungspflichten relevant sein.

4.4 Einwilligung

Soweit eine Verarbeitung auf einer Einwilligung beruht, erfolgt sie auf Grundlage von:

Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO

Dies betrifft insbesondere das Mithören von Gesprächen in der Telefonzentrale zu Ausbildungs- oder Anlernzwecken.

Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. Die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung bis zum Widerruf bleibt unberührt.

5. Telefonzentrale

Bei eingehenden Anrufen in der Telefonzentrale werden personenbezogene Daten verarbeitet, soweit dies zur Bearbeitung des jeweiligen Anliegens erforderlich ist.

Die Telefonzentrale nimmt Anrufe entgegen, klärt das Anliegen der anrufenden Person und leitet das Anliegen bei Bedarf an die zuständige interne Stelle weiter.

In der Telefonzentrale erfolgt grundsätzlich keine dauerhafte Speicherung eingehender Gesprächsinhalte. Eine Speicherung kann sich jedoch ergeben, wenn dies zur Bearbeitung des Anliegens erforderlich ist, z. B. bei:

- Rückrufwünschen,
- Weiterleitung an zuständige Fachbereiche,
- Zusendung von Informationsmaterial,
- Bearbeitung von Beschwerden,
- Erstellung von Bearbeitungsvermerken,
- Dokumentation vertrags- oder vorgangsbezogener Anliegen.

6. Mithören zu Ausbildungs- und Anlernzwecken

Bei eingehenden Anrufen in der Telefonzentrale kann es zu Ausbildungs- oder Anlernzwecken erforderlich sein, dass eine ausbildende Person oder eine einzuarbeitende Person ein Gespräch mithört.

Ein Mithören erfolgt grundsätzlich nur, wenn die anrufende Person zu Beginn des Gesprächs hierüber informiert wurde und eingewilligt hat.

Wenn die anrufende Person nicht einwilligt oder dem Mithören widerspricht, erfolgt kein Mithören des Gesprächs.

Das Mithören dient insbesondere:

- der Ausbildung und Einarbeitung von Beschäftigten der Vestischen Straßenbahnen GmbH,
- der Vermittlung praktischer Gesprächsführung,
- der Qualitätssicherung im Rahmen der Anlernung,
- der Unterstützung neuer oder einzuarbeitender Beschäftigter.

Eine Aufzeichnung des Gesprächs erfolgt hierbei nicht, soweit nicht im Einzelfall ausdrücklich etwas anderes mitgeteilt und hierfür eine gesonderte Rechtsgrundlage besteht.

7. Anrufweiterleitung bei direkten Durchwahlen

Bei eingehenden Anrufen an direkte Durchwahlen kann bei Abwesenheit oder Nichterreichbarkeit der angerufenen Person eine Weiterleitung von Anrufinformationen an das dienstliche Outlook-Postfach der jeweiligen beschäftigten Person erfolgen.

Dies dient insbesondere dazu, die angerufene Person über den eingegangenen Anruf zu informieren und einen Rückruf oder eine weitere Bearbeitung des Anliegens zu ermöglichen.

Sofern eine Sprachnachricht hinterlassen wird, wird diese gespeichert und an das dienstliche Outlook-Postfach der angerufenen Person übermittelt.

8. Lokaler Einsatz von innovaphone myApps

Für die telefonische Kommunikation, die Vermittlung von Anrufen, die Nutzung von Telefoniefunktionen sowie die technische Verwaltung von Anruf- und Verbindungsdaten wird innovaphone myApps als Telefonsoftware bzw. Telefonanlage eingesetzt.

Die Telefonanlage wird lokal innerhalb der IT- und Telekommunikationsinfrastruktur der Vestischen Straßenbahnen GmbH betrieben. Eine Verarbeitung personenbezogener Daten durch innovaphone als externen Anbieter erfolgt im laufenden lokalen Betrieb grundsätzlich nicht.

Im Rahmen der lokalen Nutzung von innovaphone myApps können personenbezogene Daten verarbeitet werden, soweit dies für die Bereitstellung und Nutzung der Telefoniefunktionen erforderlich ist.

Dies betrifft insbesondere:

- Anrufsignalisierung,
- Vermittlung eingehender und ausgehender Telefonate,
- Anzeige von Rufnummern,
- Zuordnung von Durchwahlen,
- Nutzung von Telefonie- und Softphone-Funktionen,
- technische Verbindungsdaten,
- Anruflisten oder Verbindungsinformationen, soweit diese systemseitig bereitgestellt werden,
- Präsenz- oder Erreichbarkeitsinformationen, soweit diese Funktion genutzt wird,
- technische Protokolldaten zur Fehleranalyse, Administration und Sicherheit.

Die Verarbeitung erfolgt, soweit sie für den Betrieb der Telefonanlage und die Bereitstellung der Telefoniefunktionen erforderlich ist, auf Grundlage von:

Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO

Unser berechtigtes Interesse besteht in einer funktionsfähigen, sicheren und effizienten telefonischen Kommunikation sowie im sicheren Betrieb unserer lokalen IT- und Telekommunikationsinfrastruktur.

Soweit im Einzelfall externe Dienstleister für Wartung, Support, Administration oder Störungsbeseitigung Zugriff auf personenbezogene Daten erhalten, erfolgt dies nur, soweit dies erforderlich ist und eine datenschutzrechtliche Grundlage besteht. Soweit diese Dienstleister personenbezogene Daten in unserem Auftrag verarbeiten, erfolgt dies auf Grundlage eines Vertrags über Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO.

9. Kategorien personenbezogener Daten

Im Zusammenhang mit telefonischer Kommunikation können insbesondere folgende personenbezogene Daten verarbeitet werden:

9.1 Stammdaten

- Name,
- Vorname,
- Titel,
- Anrede,
- Geschlecht, soweit freiwillig angegeben oder aus dem Gesprächskontext ersichtlich.

9.2 Kontaktdaten

- Telefonnummer,
- Mobilfunknummer,
- E-Mail-Adresse,
- Anschrift, soweit für das Anliegen erforderlich.

9.3 Anruf- und Verbindungsdaten

- Telefonnummer der anrufenden Person,
- Telefonnummer oder Durchwahl der angerufenen Person,
- Datum des Anrufs,
- Uhrzeit des Anrufs,
- angerufene Rufnummer oder Durchwahl,
- angerufene Organisationseinheit,
- technische Verbindungsdaten,
- Anrufstatus, z. B. angenommen, verpasst oder weitergeleitet,
- Angaben darüber, ob eine Sprachnachricht hinterlassen wurde,
- Anruflisten oder Verbindungsinformationen, soweit systemseitig bereitgestellt.

9.4 Gesprächs- und Inhaltsdaten

- persönliches Anliegen,
- Gesprächsinhalte,
- persönliche Mitteilungen,
- Beschwerdeinhalte,
- Rückrufwünsche,
- Angaben zur gewünschten Bearbeitung,
- sonstige freiwillig mitgeteilte Informationen.

9.5 Sprachnachrichten

Sofern eine Sprachnachricht hinterlassen wird, können zusätzlich verarbeitet werden:

- Inhalt der Sprachnachricht,
- Stimme der anrufenden Person,
- Name und Kontaktdaten, soweit in der Nachricht genannt,
- Anliegen oder Grund des Anrufs,
- weitere freiwillig mitgeteilte Informationen.

Bitte teilen Sie telefonisch oder in Sprachnachrichten nur solche personenbezogenen Daten mit, die für Ihr Anliegen erforderlich sind. Besonders sensible Informationen, insbesondere Gesundheitsdaten, Zahlungsdaten, Ausweisdaten oder Daten Dritter, sollten nur mitgeteilt werden, wenn dies für Ihr Anliegen zwingend erforderlich ist.

9.6 Bearbeitungs- und Vorgangsdaten

Im Rahmen der weiteren Bearbeitung können zusätzlich verarbeitet werden:

- Rückrufvermerke,
- Bearbeitungsvermerke,
- interne Zuständigkeiten,
- interne Weiterleitungen,
- Kommunikationsverlauf,
- Ergebnis der Bearbeitung,
- Versand- oder Informationswünsche,
- weitere zur Bearbeitung erforderliche Angaben.

9.7 Technische System- und Protokolldaten

Im Zusammenhang mit Betrieb, Administration, Fehleranalyse und Sicherheit der lokalen Telefonanlage können zusätzlich verarbeitet werden:

- technische Geräte- oder Benutzerkennungen,
- Nebenstellen oder Durchwahlen,
- Systemprotokolle,
- Fehler- und Diagnosedaten,
- Zeitstempel,
- technische Statusinformationen,
- Administrations- und Konfigurationsdaten, soweit personenbezogen.

10. Herkunft der Daten

Die Daten werden grundsätzlich direkt bei der anrufenden oder angerufenen Person erhoben.

Technische Anrufdaten, insbesondere Telefonnummer, Datum und Uhrzeit des Anrufs, entstehen im Rahmen der Nutzung der lokalen Telefonanlage und gegebenenfalls der Weiterleitung an ein dienstliches Outlook-Postfach.

Weitere technische Daten können im Rahmen des lokalen Betriebs der Telefonsoftware innovaphone myApps und der eingesetzten Telefonanlage entstehen.

11. Kategorien betroffener Personen

Von der Verarbeitung können insbesondere folgende Personen betroffen sein:

- Anruferinnen und Anrufer,
- angerufene Personen,
- Kundinnen und Kunden,
- Fahrgäste,
- Fragestellerinnen und Fragesteller,
- Interessierte,
- Geschäftspartnerinnen und Geschäftspartner,
- Dienstleister,
- sonstige externe Dritte,
- Beschäftigte der Vestischen Straßenbahnen GmbH, soweit sie angerufen werden, Anrufe tätigen, an der Bearbeitung beteiligt sind oder zu Ausbildungs- und Anlernzwecken eingebunden werden.

12. Empfänger oder Kategorien von Empfängern

Personenbezogene Daten werden nur übermittelt oder zugänglich gemacht, soweit hierfür eine Rechtsgrundlage besteht oder dies zur Bearbeitung des Anliegens erforderlich ist.

Empfänger oder Kategorien von Empfängern können insbesondere sein:

- die jeweils angerufene beschäftigte Person,
- Beschäftigte der Telefonzentrale,
- zuständige interne Fachabteilungen der Vestische Straßenbahnen GmbH,
- Beschäftigte der Vestischen Straßenbahnen GmbH, soweit sie zur Bearbeitung des Anliegens eingebunden werden müssen,
- ausbildende oder einzuarbeitende Personen, soweit ein Mithören zu Ausbildungs- oder Anlernzwecken erfolgt und hierfür eine Einwilligung vorliegt,
- interne IT- und Telekommunikationsadministration,

- interne Stellen, die für Betrieb, Administration und Sicherheit der lokalen Telefonanlage zuständig sind,
- IT- und Telekommunikationsdienstleister, soweit diese im Einzelfall für Wartung, Support, Administration oder Störungsbeseitigung eingebunden werden,
- Anbieter und technische Betreiber der eingesetzten E-Mail- und Kommunikationssysteme,
- Microsoft bzw. mit Microsoft verbundene Unternehmen, soweit Outlook oder Microsoft-365-Dienste technisch für die Verarbeitung eingesetzt werden,
- Behörden, Gerichte oder Rechtsanwälte, soweit dies gesetzlich erforderlich oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung rechtlicher Ansprüche notwendig ist.

Da innovaphone myApps lokal betrieben wird, erfolgt im laufenden Betrieb grundsätzlich keine Übermittlung personenbezogener Daten an innovaphone als externen Anbieter.

Soweit externe Dienstleister personenbezogene Daten in unserem Auftrag verarbeiten, erfolgt dies auf Grundlage eines Vertrags über Auftragsverarbeitung gemäß Art. 28 DSGVO.

Soweit Empfänger personenbezogene Daten in eigener datenschutzrechtlicher Verantwortung verarbeiten, erfolgt die Verarbeitung durch diese Empfänger nach deren jeweiligen Datenschutzhinweisen.

13. Übermittlung in Drittländer

Die Telefonanlage innovaphone myApps wird lokal innerhalb der IT- und Telekommunikationsinfrastruktur der Vestischen Straßenbahnen GmbH betrieben. Im Zusammenhang mit dem lokalen Betrieb der Telefonanlage findet grundsätzlich keine Übermittlung personenbezogener Daten in Staaten außerhalb der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraums statt.

Eine Übermittlung personenbezogener Daten in Staaten außerhalb der Europäischen Union oder des Europäischen Wirtschaftsraums kann im Zusammenhang mit anderen eingesetzten IT-, E-Mail-, Telekommunikations- oder Cloud-Diensten nicht vollständig ausgeschlossen werden.

Eine solche Übermittlung erfolgt nur, soweit die datenschutzrechtlichen Voraussetzungen erfüllt sind, insbesondere auf Grundlage eines Angemessenheitsbeschlusses der Europäischen Kommission, geeigneter Garantien nach Art. 46 DSGVO oder einer gesetzlichen Ausnahme.

Soweit Microsoft-365- oder Outlook-Dienste eingesetzt werden, richtet sich die Verarbeitung nach den mit Microsoft vereinbarten datenschutzrechtlichen Regelungen.

14. Speicherdauer

Wir speichern personenbezogene Daten im Zusammenhang mit telefonischer Kommunikation nur so lange, wie dies für die jeweiligen Zwecke erforderlich ist oder gesetzliche Aufbewahrungs-, Nachweis- oder Dokumentationspflichten bestehen.

14.1 Telefonzentrale

In der Telefonzentrale erfolgt grundsätzlich keine dauerhafte Speicherung eingehender Gesprächsinhalte.

Eine Speicherung kann sich jedoch ergeben, wenn dies zur Bearbeitung des jeweiligen Anliegens erforderlich ist, z. B. bei Rückrufwünschen, Weiterleitung an Fachbereiche, Versand von Informationsmaterial, Beschwerden oder sonstigen dokumentationsbedürftigen Vorgängen.

14.2 Anrufinformationen und Benachrichtigungen im Outlook-Postfach

Anrufinformationen, die an das dienstliche Outlook-Postfach der angerufenen Person weitergeleitet werden, werden dort gespeichert, solange dies zur Bearbeitung des Anliegens, zur Rückrufmöglichkeit, zur internen Dokumentation oder zur Nachvollziehbarkeit des Vorgangs erforderlich ist.

Die konkrete Speicherdauer hängt insbesondere vom Inhalt und Zweck des Anrufs sowie den daraus folgenden Bearbeitungsschritten ab.

14.3 Sprachnachrichten

Sprachnachrichten werden gespeichert, solange dies zur Kenntnisnahme, Bearbeitung, Rückmeldung oder Dokumentation des Anliegens erforderlich ist.

Sobald eine Sprachnachricht für die Bearbeitung nicht mehr erforderlich ist und keine gesetzlichen, vertraglichen oder rechtlichen Gründe für eine weitere Speicherung bestehen, wird sie gelöscht.

14.4 Daten in der lokalen Telefonanlage innovaphone myApps

Anruf-, Verbindungs-, System- und Protokolldaten in der lokal betriebenen Telefonanlage innovaphone myApps werden nur so lange gespeichert, wie dies für den Betrieb der Telefonanlage, die Bearbeitung von Anrufen, die Fehleranalyse, die IT-Sicherheit oder sonstige berechtigte Zwecke erforderlich ist.

Die konkrete Speicherdauer richtet sich nach den technischen Einstellungen der lokalen Telefonanlage, den jeweiligen Systemfunktionen, den betrieblichen Löschprozessen sowie dem jeweiligen Zweck der Verarbeitung.

Sobald die Daten für die genannten Zwecke nicht mehr erforderlich sind und keine gesetzlichen, technischen oder rechtlichen Gründe für eine weitere Speicherung bestehen, werden sie gelöscht oder anonymisiert.

14.5 Vertrags-, Beschwerde- oder Nachweisbezug

Soweit sich aus dem Anruf ein vertragsbezogener Vorgang, eine Beschwerde, ein Anspruch, ein Nachweisbedarf oder ein sonstiger dokumentationspflichtiger Sachverhalt ergibt, kann eine längere Speicherung erforderlich sein.

In diesen Fällen richtet sich die Speicherdauer nach dem jeweiligen Zweck, gesetzlichen Aufbewahrungspflichten, Nachweispflichten und den einschlägigen Verjährungsfristen.

15. Pflicht zur Bereitstellung personenbezogener Daten

Die Bereitstellung personenbezogener Daten im Rahmen eines Telefonanrufs ist grundsätzlich freiwillig.

Wenn Sie telefonisch mit uns Kontakt aufnehmen, können technische Anrufrufen verarbeitet werden, um den Anruf entgegenzunehmen, weiterzuleiten oder einen Rückruf zu ermöglichen.

Ohne die erforderlichen Angaben kann eine Bearbeitung Ihres Anliegens gegebenenfalls nicht oder nur eingeschränkt erfolgen.

Wenn Sie keine Sprachnachricht hinterlassen möchten, kann eine Rückmeldung gegebenenfalls nicht oder nur eingeschränkt erfolgen.

16. Automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling

Eine ausschließlich automatisierte Entscheidungsfindung im Sinne des Art. 22 DSGVO findet im Zusammenhang mit telefonischer Kommunikation, Telefonzentrale oder Anrufweiterleitung nicht statt.

Ein Profiling im Sinne der DSGVO findet ebenfalls nicht statt.

17. Betroffenenrechte und Beschwerderecht

Informationen zu Ihren Rechten als betroffene Person, insbesondere zu Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Datenübertragbarkeit, Widerspruch und Widerruf einer Einwilligung, finden Sie in unseren allgemeinen Datenschutzhinweisen.

Zur Ausübung Ihrer Rechte können Sie sich jederzeit an uns oder unseren Datenschutzbeauftragten wenden.

Kontakt Datenschutzbeauftragter:

datenschutz@vestische.de

Sie haben außerdem das Recht, sich bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren.

Weitere Angaben hierzu finden Sie ebenfalls in unseren allgemeinen Datenschutzhinweisen.

18. Stand und Änderung dieser Hinweise

Wir behalten uns vor, diese Datenschutzhinweise mit Wirkung für die Zukunft anzupassen, insbesondere bei Änderungen der eingesetzten Telefonanlage, Telefonzentrale, Weiterleitungsfunktionen, Kommunikationssysteme, Dienstleister oder rechtlicher Vorgaben.

Die jeweils aktuelle Fassung ist auf unserer Internetseite abrufbar.