INFORMATION DER AMTSVERWALTUNG 21.10.2026

KI-Telefonassistent Charly nimmt Anrufe außerhalb der Geschäftszeiten entgegen

Außerhalb der Öffnungszeiten beantwortet der KI-Telefonassistent Charly des Amtes Boostedt-Rickling allgemeine Fragen und nimmt Rückrufbitten auf. Eine Tonaufnahme findet nicht statt.

Außerhalb der Geschäftszeiten nimmt der KI-Telefonassistent **Charly** Anrufe auf der Rufnummer des **Amtes Boostedt-Rickling** entgegen. Zu Beginn des Gesprächs wird Ihnen mitgeteilt, dass Sie mit einer KI sprechen.

Charly beantwortet allgemeine Fragen, etwa zu Öffnungszeiten, Zuständigkeiten oder erforderlichen Unterlagen. Eine Tonaufnahme des Gesprächs wird nicht gespeichert. Sie können jederzeit verlangen, mit einem Menschen zu sprechen – außerhalb der Geschäftszeiten ist dies jedoch nicht möglich; Sie erhalten dann die übliche Ansage.

Anbieter ist die **Zaitgeist Innovation Group GmbH**, Brunnenstraße 196, 10119 Berlin, die im Auftrag des Amtes tätig ist. Die Verarbeitung der Daten erfolgt in Deutschland, Irland, den Niederlanden, Polen und Schweden.

Verarbeitet werden Ihre gesprochenen Worte während des Gesprächs. Daraus entsteht ein Transkript, das automatisch um persönliche Angaben bereinigt wird. Zudem werden Thema, Sprache, Zeitpunkt und Dauer des Anrufs sowie Ihre Rufnummer erfasst. Bei einer Rückrufbitte werden zusätzlich Ihr Name, Ihre Telefonnummer, ggf. Ihre E-Mail-Adresse, Ihr Anliegen und das gewünschte Zeitfenster gespeichert und an die zuständige Stelle im Amt übermittelt.

Zweck der Verarbeitung ist die Beantwortung allgemeiner Verwaltungsfragen und die Aufnahme von Rückrufbitten. Die bereinigten Transkripte dienen der Verbesserung der Auskünfte des Assistenten. Technische Protokolldaten werden ausschließlich zur Störungsbeseitigung und Qualitätssicherung genutzt.

Technische Protokolldaten werden höchstens 30 Tage, bereinigte Transkripte ohne Personenbezug höchstens sechs Monate gespeichert. Angaben aus Rückrufbitten werden gelöscht, sobald Ihr Anliegen erledigt ist; bei Entstehung eines Verwaltungsvorgangs gelten dessen Aufbewahrungsfristen.

Charly fragt nicht nach besonders geschützten Daten wie Gesundheitsangaben. Eine automatisierte Entscheidung im Sinne des Art. 22 DSGVO findet nicht statt. Verantwortlich für die Verarbeitung ist das Amt Boostedt-Rickling, auch für Anrufe, die eine amtsangehörige Gemeinde betreffen.

Rechtsgrundlage ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. e) DSGVO in Verbindung mit § 3 Abs. 1 LDSG SH. Bevor Charly Angaben für einen Rückruf aufnimmt, holt er Ihr Einverständnis ein.

> IHRE ANSPRECHPARTNERIN · IHR ANSPRECHPARTNER
> **Amt Boostedt-Rickling · Twiete 9 · 24598 Boostedt · Telefon 04393/9976-0 · info@amt-boostedt-rickling.de**

Fundstelle: Amt Boostedt-Rickling, Informationen zum KI-Telefonassistenten Charly