

Nahrávání telefonních hovorů a automatizovaná recepce

Telefonní hovory přichozí na číslo +420 495 866 111 může vyřizovat automatizovaný hlasový asistent (AI recepce). Hovory zpracovávané AI recepcí nahráváme a přepisujeme. Nahrávání probíhá pouze po dobu komunikace s AI recepcí a končí přepojením. Navazující hovor s pracovníkem recepce, příslušným oddělením nebo obchodním zástupcem již nahráván není. Na této stránce najdete informace o zpracování osobních údajů podle čl. 13 GDPR.

Kdo je správce

Správce osobních údajů je Kingspan a.s., se sídlem Vážní 465, 500 03 Hradec Králové, IČO 64829201. Ve věcech ochrany osobních údajů a při uplatňování svých práv nás můžete kontaktovat na gdpr.cze@kingspan.com.

Mluvíte se systémem AI

Hovor přijímá automatizovaný hlasový asistent, nikoli člověk. Asistent tuto skutečnost oznámí na začátku hovoru a na přímý dotaz potvrdí, že jde o systém AI. Během hovoru můžete požádat o přepojení na pracovníka recepce nebo příslušné oddělení. Přepojení závisí na dostupnosti daného pracoviště.

Jaké údaje zpracováváme

Zpracováváme zejména zvukový záznam hovoru a jeho přepis, vaše telefonní číslo, volané číslo, datum, čas a délku hovoru, technické údaje související s uskutečněním hovoru a automaticky vytvořené shrnutí hovoru. Dále zpracováváme údaje, které během hovoru sami sdělíte, například jméno, firmu, pracovní pozici, lokalitu stavby a důvod volání.

AI recepce není určena ke zpracování zvláštních kategorií osobních údajů podle článku 9 GDPR, například údajů o zdravotním stavu, náboženském vyznání nebo politických názorech. Prosíme, abyste takové údaje během hovoru nesdělovali.

Proč údaje zpracováváme a na jakém právním základě

Osobní údaje zpracováváme za účelem vyřízení vašeho požadavku, poskytnutí základních informací, přepojení na příslušné oddělení nebo obchodního zástupce a předání vaší zprávy, pokud přepojení není možné. Záznamy a přepisy v omezeném rozsahu rovněž používáme ke kontrole kvality, řešení případných chyb a vyhodnocení spolehlivosti AI recepce během pilotního provozu.

Právním základem zpracování je náš oprávněný zájem podle článku 6 odst. 1 písm. f) GDPR. Tímto oprávněným zájmem je zajištění efektivního provozu telefonní recepce, doručení požadavků správným kontaktům, kontrola kvality služby a vyhodnocení bezpečnosti a spolehlivosti AI recepce.

Jak dlouho údaje uchováváme

Zvukové záznamy, přepisy, automaticky vytvořená shrnutí a související údaje o hovoru uchováváme po dobu 30 dnů. Po uplynutí této doby se automaticky odstraní ze systému AI recepce.

Pokud je obsah hovoru předán příslušnému oddělení nebo kontaktní osobě, případně pokud je nutné konkrétní požadavek dále řešit, mohou být údaje obsažené v předané zprávě nebo navazující komunikaci uchovávány podle pravidel platných pro danou obchodní nebo administrativní agendu. Další informace najdete v dokumentu [Ochrana osobních údajů](#).

Příjemci a zpracovatelé

K osobním údajům mají přístup pouze oprávnění pracovníci společnosti Kingspan, kteří zajišťují provoz a kontrolu AI recepce, řeší váš požadavek nebo spravují související informační systémy. Podle důvodu volání mohou být vaše údaje nebo shrnutí hovoru předány pracovníkovi recepce, příslušnému oddělení nebo regionálnímu obchodnímu zástupci.

Při provozu AI recepce využíváme také zpracovatele poskytující telefonní připojení, cloudovou infrastrukturu, převod řeči na text, jazykové modely, syntézu hlasu a související technické služby. Tito zpracovatelé směřjí osobní údaje zpracovávat pouze v souladu s našimi pokyny a příslušnými smluvními podmínkami.

Pro provoz AI recepce využíváme společnost Retell AI, Inc., se sídlem ve Spojených státech amerických, která vystupuje jako náš zpracovatel osobních údajů. V souvislosti s poskytováním této služby může docházet k předávání osobních údajů do USA. Toto předávání je chráněno standardními smluvními doložkami Evropské komise (SCCs) a případně dalšími odpovídajícími ochrannými opatřeními.

Předávání údajů mimo Evropský hospodářský prostor

Někteří z našich zpracovatelů nebo jejich dalších zpracovatelů zpracovávají osobní údaje ve Spojených státech amerických. Pokud se předání neopírá o rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně, používáme standardní smluvní doložky Evropské komise podle prováděcího rozhodnutí (EU) 2021/914 a doplňková technická a organizační opatření.

Aktuální informace o relevantních zpracovatelích a kopii použitých standardních smluvních doložek nebo informace o jejich obsahu můžete získat na gdpr.cze@kingspan.com.

Právo vznést námitku

Protože osobní údaje zpracováváme na základě oprávněného zájmu, máte právo kdykoli vznést námitku proti tomuto zpracování. Námitku můžete zaslat na gdpr.cze@kingspan.com. Pokud ji sdělíte pracovníkovi recepce, bude předána příslušné osobě k vyřízení. Námitku posoudíme v souladu s článkem 21 GDPR.

Pokud nechcete pokračovat v hovoru s AI recepcí, můžete požádat o přepojení na pracovníka recepce. Přepojení závisí na dostupnosti recepce. Samotný hlasový asistent nemůže přímo vyřídit námitku ani smazat již vzniklý záznam hovoru.

Žádost o výmaz nebo přístup k záznamu

O přístup k údajům nebo o výmaz záznamu konkrétního hovoru můžete požádat na gdpr.cze@kingspan.com. Abychom mohli příslušný hovor dohledat, uveďte prosím datum hovoru, jeho přibližný čas a telefonní číslo, ze kterého jste volali. Před vyřízením žádosti můžeme přiměřeným způsobem ověřit vaši totožnost. Žádost posoudíme v souladu s GDPR.

Máte také právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, uoou.gov.cz.

Musíte nám údaje poskytnout?

Poskytnutí osobních údajů během hovoru není zákonnou ani smluvní povinností. Bez zpracování hlasu a obsahu hovoru však AI recepce nemůže váš požadavek rozpoznat a vyřídit. Nemusíte sdělovat údaje, které nejsou potřebné pro vyřízení vašeho požadavku. Pokud nechcete pokračovat prostřednictvím AI recepce, můžete požádat o přepojení na pracovníka recepce. Přepojení závisí na dostupnosti recepce.

Automatizované rozhodování

AI recepce používá automatizované zpracování k porozumění obsahu hovoru, poskytnutí základních informací a směřování hovoru nebo zprávy. Neprovádí automatizované rozhodování ani profilování, které by pro vás mělo právní účinky nebo se vás obdobně významně dotýkalo.