

Zusätzliche Datenbearbeitungen in Swisscom Shops

Um Kunden in Swisscom Shops künftig besser beraten zu können, wird im Shop Spitalgasse in Bern (ab Juli 2026) sowie in den Swisscom Shops in Aarau und Lausanne Haldimand (ab August 2026) ein Pilotversuch durchgeführt.

Dieses Dokument informiert Sie über diejenigen Datenbearbeitungen durch Swisscom (Schweiz) AG (nachfolgend "Swisscom") im Rahmen dieses Piloten, welche über die generellen Datenbearbeitungen gemäss www.swisscom.ch/datenschutz hinausgehen.

Um welche Daten geht es

Es werden Daten zu Kundenbewegungen im Shop und Audio-Daten zu Kundengesprächen erhoben.

Zweck der Bearbeitung

Swisscom möchte ein besseres Verständnis über Kundenflüsse und Beratungssituationen in Swisscom Shops erhalten. Ziel ist es zu verstehen, wie viele Personen den Shop betreten, wie lange sie warten, wie lange sie sich im Shop aufhalten, wie lange ein Beratungsgespräch dauert, sowie zu welchen Themen unsere Kunden in den Shop gekommen sind. Dieses Interesse ist genereller Natur und nicht auf konkrete Personen und deren Daten bezogen.

Die gewonnenen Erkenntnisse tragen dazu bei, die Bedürfnisse der Kunden in den Shops besser zu verstehen, um unsere Kunden noch effizienter zu beraten, Personal gezielter einzuplanen und Abläufe zu optimieren, was zu kürzeren Wartezeiten im Shop führt.

Herkunft der Daten

Im Shop erfassen Sensoren die Bewegungen und Mikrofone die Interaktionen an der sog. Drop-in Bar, wo die Kunden empfangen werden oder an kleineren Sales-Countern, welche vom Rest des Shops klar abgegrenzt sind. Die Bewegungs-Sensoren erfassen mit Hilfe künstlicher Intelligenz im ganzen Shop nur Punkte, wo sich Personen befinden und nicht die Personen selbst. Die Mikrofone nehmen an der Drop-in Bar das Kundengespräch auf. Die Kundengespräche werden unmittelbar mittels künstlicher Intelligenz transkribiert und anonymisiert, danach wird die Original-Audio-Datei sofort wieder aus dem Arbeitsspeicher gelöscht. Transkribierte Gesprächsinhalte (Schlüsselwörter) erfassen Anliegen bzw. Besuchsgrund der Kunden, betroffene Produkte, Kundentypen, Kampagnen und ob es zu einem Verkaufsabschluss gekommen ist und werden zusammen mit dem erzeugten und anonymisierten Transkript max. 24 Stunden lokal im Shop in einer Datenbank gespeichert.

Jeder Kunde wird nach Betreten des Shops über den Einsatz der künstlichen Intelligenz während des Gesprächs informiert und erteilt entweder mündlich seine Einwilligung zur Transkription oder lehnt ab. Im Fall der Ablehnung wird das Gespräch in einem anderen, örtlich klar abgegrenzten Bereich des Shops geführt und beim Gespräch findet keine Erfassung der Gesprächsinhalte statt. Bei der Beratung und beim Service gibt es keine Änderung. Damit ist die Transparenz gewahrt und jeder Kunde hat die Möglichkeit, sich gegen die Erfassung der Audio-Daten und gegen die Transkription des Gesprächs zu entscheiden, ohne Nachteile zu erfahren. Die Kunden können sich zudem auf den gut sichtbar aufliegenden Flyern und über einen bei der Drop-in Bar platzierten QR-Code, welcher auf diese Datenschutz-Informationen führt, genauer informieren.

Empfänger der Daten

Jeweils über Nacht werden alle anonymisierten Transkripte der Gespräche von der lokalen Datenbank der Swisscom in eine Cloud eines Drittanbieters in der Schweiz übermittelt und lokal gelöscht.

Weitere Informationen

Für folgende Informationen kann bezüglich der transkribierten Gesprächsdaten auf www.swisscom.ch/datenschutz verwiesen werden:

- Dauer der Bearbeitung
- Ihre Einstellungen und Rechte

Swisscom hat das System auf alle KI- und Datenschutz-relevanten Aspekte geprüft, strenge Anforderungen an Datenschutz, Sicherheit, Datenhaltung und Ethik festgelegt und das Einverständnis sämtlicher prüfenden Gremien eingeholt. Das System wurde von allen internen Kontrollinstanzen für unbedenklich eingestuft für die Privatsphäre der Shop-Besucherinnen und -Besucher.