

Ulteriori trattamenti dei dati negli Swisscom Shop

Per poter offrire in futuro una consulenza migliore ai clienti nei negozi Swisscom, verrà avviato un progetto pilota nel negozio di Spitalgasse a Berna (a partire da luglio 2026) e nei negozi Swisscom di Aarau e Losanna Haldimand (a partire da agosto 2026).

Questo documento Vi informa sui trattamenti dei dati effettuati da Swisscom (Svizzera) SA (di seguito «Swisscom») nell'ambito di questo progetto pilota, che vanno oltre i trattamenti generali dei dati previsti dall' www.swisscom.ch/datenschutz.

Di quali dati si tratta?

Vengono raccolti dati sui movimenti dei clienti all'interno del negozio e dati audio relativi alle conversazioni con i clienti.

Finalità del trattamento

Swisscom desidera comprendere meglio i flussi di clienti e le situazioni di consulenza all'interno degli Swisscom Shop. L'obiettivo è capire quante persone entrano nel negozio, quanto tempo aspettano, quanto tempo restano all'interno, quanto dura un colloquio di consulenza e per quali motivi i nostri clienti sono venuti in negozio. Questo interesse è di natura generale e non si riferisce a persone specifiche né ai loro dati.

Le informazioni raccolte aiutano a capire meglio le esigenze dei clienti nei negozi, per fornire una consulenza ancora più efficiente, pianificare il personale in modo più mirato e ottimizzare i processi, il che si traduce in tempi di attesa più brevi nel negozio.

Origine dei dati

Nel negozio, i sensori rilevano i movimenti e i microfoni registrano le interazioni presso il cosiddetto «drop-in bar», dove vengono accolti i clienti, oppure presso piccoli banchi di vendita chiaramente separati dal resto del negozio. I sensori di movimento, con l'aiuto dell'intelligenza artificiale, rilevano in tutto il negozio solo i punti in cui si trovano le persone e non le persone stesse. I microfoni registrano le conversazioni dei clienti al «drop-in bar». Le conversazioni vengono immediatamente trascritte e rese anonime tramite l'intelligenza artificiale; successivamente, il file audio originale viene subito cancellato dalla memoria di lavoro. I contenuti trascritti delle conversazioni registrano le richieste o il motivo della visita dei clienti, i prodotti in questione, i tipi di clienti, le campagne e se si è conclusa una vendita. I contenuti trascritti delle conversazioni (parole chiave) riportano le richieste o il motivo della visita dei clienti, i prodotti interessati, i tipi di clienti, le campagne e se si è conclusa una vendita; vengono salvati insieme alla trascrizione generata e resa anonima in un database locale del negozio per un massimo di 24 ore.

Ogni cliente, appena entra nel negozio, viene informato dell'uso dell'intelligenza artificiale durante la conversazione e può dare il proprio consenso alla trascrizione a voce o rifiutarlo. In caso di rifiuto, la conversazione si svolge in un'altra zona del negozio, chiaramente delimitata, e durante la conversazione non viene registrato alcun contenuto. Non ci sono cambiamenti per quanto riguarda la consulenza e il servizio. In questo modo si garantisce la trasparenza e ogni cliente ha la possibilità di scegliere di non far registrare i dati audio e di non far trascrivere la conversazione, senza subire alcun svantaggio. I clienti possono inoltre informarsi più nel dettaglio tramite i volantini ben visibili e un

codice QR posizionato presso il Drop-in Bar, che rimanda a queste informazioni sulla protezione dei dati.

Destinatari dei dati

Ogni notte, tutte le trascrizioni anonimizzate delle conversazioni vengono trasferite dal database locale di Swisscom a un cloud di un fornitore terzo in Svizzera e cancellate localmente.

Ulteriori informazioni

Per le seguenti informazioni relative ai dati delle conversazioni trascritte, potete consultare il sito www.swisscom.ch/datenschutz:

- Durata del trattamento
- Le vostre impostazioni e i vostri diritti

Swisscom ha verificato il sistema sotto tutti gli aspetti relativi all'intelligenza artificiale e alla protezione dei dati, ha stabilito requisiti rigorosi in materia di protezione dei dati, sicurezza, conservazione dei dati ed etica e ha ottenuto l'approvazione di tutti gli organi di controllo. Il sistema è stato giudicato sicuro da tutte le autorità di controllo interne per quanto riguarda la privacy dei visitatori del negozio.