

2025/11 | Fachbeitrag | Künstliche Intelligenz / Robotic

## Transkription im Kundenservice: Zwischen Effizienz und Datenschutz

Sprach-zu-Text-Systeme halten Einzug in den Kundenservice, doch ihr Einsatz ist rechtlich alles andere als trivial. Unternehmen, die Gespräche aufzeichnen und automatisiert transkribieren lassen, bewegen sich im Spannungsfeld zwischen Digitalisierung und Datenschutz. Dabei sind die Regeln der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Telekommunikations-Digitaldienstegesetzes (TDDDG) sowie die Persönlichkeitsrechte der Mitarbeitenden zu berücksichtigen.



Transkription ist ein wertvolles Tool zur Qualitätssicherung und Dokumentation - aber nur, wenn sie auf einer sauberen rechtlichen Grundlage erfolgt. Für uns als Anbieter cloudbasierter Telefonielösungen ist es entscheidend, dass Kunden hier nicht in eine rechtliche Grauzone geraten.

### Einwilligung ist Pflicht - und kein Selbstläufer

Bei der Transkription werden personenbezogene Daten von Kunden und Mitarbeitenden verarbeitet. "Damit ist eine klare Rechtsgrundlage erforderlich, und im Regelfall kommt hier nur die Einwilligungserklärung, wie sie die DSGVO vorsieht, in Betracht", erklärt Datenschutzexperte Daniel Voigtländer. Wichtig sei, dass die Einwilligung freiwillig und nachweisbar erteilt wird. Das bedeutet konkret:

- Der Gesprächspartner muss vorab über die Aufzeichnung und Transkription, den Zweck (z.B. Qualitätssicherung), die Speicherdauer und den Einsatz eines Auftragsverarbeiters (z.B. eines KI-Dienstes) informiert werden.
- Es muss eine Alternative ohne Transkription angeboten werden.
- Die Zustimmung muss aktiv erfolgen - bloßes Schweigen reicht nicht.
- Die Einwilligung muss dokumentiert werden, etwa durch Aufzeichnung des Zustimmungsteils.
- Und: Die Einwilligung muss jederzeit widerrufbar sein.

### UNSERE EMPFEHLUNGEN

#### Event

#### 21. Stuttgarter Wissensmanagement-Tage

25.11.2025

Wissen nutzen. Wissen teilen. Wissen sichern....

[Mehr Infos & Anmeldung](#)

#### Event

#### Webconference | Digital Workplace – M365, Atlassian, Confluence & Co: Collaboration, Integration & KI am Arbeitsplatz

15.04.2026

In vielen Unternehmen bildet Microsoft 365 das Herzstück des digitalen Arbeitsplatzes - doch selten bleibt es dabei. Ergänzende Tools wie Atlassian, Confluence, Slack, Notion oder Viva erweitern die Zusammenarbeit, schaffen aber auch neue Herausforderungen. Wie bringt man diese unterschiedlichen Plattformen sinnvoll zusammen? Welche Rolle spielt Künstliche Intelligenz bei der Integration und Automatisierung...

[Mehr Infos & Anmeldung](#)

#### Beitrag

#### Wie Chemnitz den IT-Betrieb seiner Schulen organisiert

#### WISSENplus

Die Digitalisierung des Bildungsbereichs ist in Chemnitz kein Zukunftsprojekt mehr, sondern Gegenwart. Dafür sind aber verlässliche und skalierbare IT-Strukturen nötig. Wie das funktioniert, zeigt die Stadt seit zwei Jahrzehnten mit einem eigenen Schulrechenzentrum. Das Sys-C ist zu einem entscheidenden Bestandteil des digitalen Unterrichts geworden - organisatorisch, technisch und strategisch. Wich...

[Weiterlesen](#)

#### Beitrag

## EU-Dienstleister bevorzugt

Ein oft unterschätzter Aspekt ist die Frage: Wer transkribiert? Viele KI-Dienste zur Spracherkennung und -verarbeitung sitzen außerhalb der EU, beispielsweise in den USA. Für DSGVO-konforme Prozesse ist ein europäischer Anbieter die sicherere Wahl. Firmen müssen mit dem KI-Dienst zudem einen Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) abschließen. "Nicht nur die Technik muss stimmen, sondern auch der Datenschutz - gerade bei sensiblen Kundendaten", so Voigtländer. Er sieht in externen Dienstleistern ohne AVV ein erhebliches Risiko.

Stephan Krüger von Softwareanbieter jtel wiederum betreut Kunden wie Verlage und Versicherungen, die erhebliches Anruferkommen verzeichnen. Er weist darauf hin, dass einige Kunden Transkript-Software lokal hosten. Um eben nicht personenbezogenen Daten auf amerikanischen Servern speichern zu müssen.

## Fernmeldegeheimnis nicht vergessen

Zusätzlich zur DSGVO spielt das TDDG eine Rolle. Gemäß Paragraph drei unterliegt jede Kommunikation - auch die Information, dass jemand an einem Gespräch beteiligt ist - dem Fernmeldegeheimnis. Auch hier kann die Einwilligung ein entscheidender rechtlicher Faktor sein. Die Rechtslage ist eindeutig: Eine Verarbeitung oder Weitergabe der Gesprächsinhalte ist nur zulässig, wenn eine gesetzliche Grundlage besteht.

Krüger wiederum hat beobachtet, dass Firmen die Transkript- und KI-Anwendungen inzwischen teils über ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) regeln. Verkürzt gesagt willigt jeder Anrufer ein, dass seine Daten aufgezeichnet, verschriftlicht und per künstlicher Intelligenz verarbeitet bzw. ausgewertet werden. Ob das rechtlich zulässig ist und vor Gericht standhält, ist zumindest fraglich.

## Mitarbeitende: Schutz notwendig

Auch die Rechte der Mitarbeitenden dürfen nicht übersehen werden. Denn ihre personenbezogenen Daten werden bei der Transkription verarbeitet. Eine Einwilligung im Beschäftigtenverhältnis einzuholen, ist jedoch problematisch. Sie gilt nicht als freiwillig, da ein Machtgefälle besteht.

"In diesem Fall kann das berechtigte Interesse nach Artikel sechs der DSGVO als Grundlage dienen", sagt Voigtländer. Etwa zur Sicherstellung der Servicequalität. Wichtig sei, dass Unternehmen ihre Mitarbeitenden umfassend informieren - idealerweise durch eine Richtlinie und eine spezielle Datenschutzinformation.

## Eigener KI-Server

Klug ist es, einen eigenen KI-Server zu installieren. Denn personensensible Daten sollten nicht in ChatGPT landen. Faustregel: Sobald Unternehmen mehrere Anwendungsfälle haben und KI nicht nur vereinzelt nutzen, etwa um sich E-Mails formulieren zu lassen, ist ein eigener KI-Server unvermeidlich - gehostet in Deutschland.

Die Transkription von Kundengesprächen kann ein wertvolles Instrument sein - vor allem in der Dokumentation wie beispielsweise in einem CRM-System, Analyse und Qualitätssicherung. Doch ohne eine klare rechtliche Grundlage ist sie riskant. Berater sollten deshalb mit Augenmaß vorgehen, alle Beteiligten informieren und technische sowie organisatorische Maßnahmen ergreifen, um Datenschutz und Compliance sicherzustellen.

## So gelingt die Transkription

- **Einwilligung einholen:** Vor jeder Transkription müssen alle Gesprächspartner aktiv und nachweisbar zustimmen - inklusive Informationen über Zweck, Speicherdauer und eingesetzte Systeme.
- **EU-Dienstleister bevorzugen:** Nach Möglichkeit Transkriptionsdienste in der EU nutzen und einen Auftragsverarbeitungsvertrag (AVV) abschließen.
- **Mitarbeitende informieren:** Das Team über den Einsatz von Transkription aufklären - idealerweise durch interne Richtlinien und Datenschutzinfos.
- **Technische Sicherheit gewährleisten:** Cloud-Dienste außerhalb der EU vermeiden und bei regelmäßigem KI-Einsatz einen eigenen, datenschutzkonformen Server erwägen.

## KI zwischen Innovation und Regulierung

### WISSENplus

In der Diskussion um die Nutzung von generativer KI wird immer wieder ein Zielkonflikt zwischen Innovation und Regulierung thematisiert, die sich angeblich gegenseitig behindern. Aber ist das tatsächlich so? Auf den ersten Blick mag das stimmen, aber letztlich ist die rechtskonforme Entwicklung von KI vor allem eine Frage des richtigen Managements. Compliance-Bedenken dürfen daher keine Ausrede dafür...

[Weiterlesen](#)

### Beitrag

[Neue Technik, alte Strukturen? Warum KI einen Kulturwandel erfordert – und wie er gelingen kann](#)

### WISSENplus

Künstliche Intelligenz verändert die Art, wie wir arbeiten. Oft schneller, als viele Unternehmen hierzulande mithalten können. Während zwei Drittel der deutschen Bevölkerung laut Bitkom bereits regelmäßig generative KI nutzt, sind Unternehmen hierzulande eher KI-Nachzügler. Gerade einmal 37 Prozent der deutschen Unternehmen setzen KI ein. Das Paradoxe: Gleichzeitig glauben 86 Prozent der Führ...

[Weiterlesen](#)

### Event

[Webconference | Salesforce, SAP, Dynamics & Co.: KI, Wissen & Service Excellence](#)

11.11.2026

Personalisierte Kommunikation, schnelle Antworten und konsistenter Service sind entscheidend für erfolgreiche Kundenbeziehungen. Doch wie lassen sich CRM- und Serviceplattformen wie Salesforce, SAP CX oder Microsoft Dynamics 365 intelligent mit Wissensmanagement- und KI-Lösungen verbinden? In dieser Webkonferenz zeigen Experten, wie Unternehmen durch die Kombination von CRM, Wissen und KI ihre Servic...

[Mehr Infos & Anmeldung](#)

### Event

[Webconference | Lösungen für Wissensmanagement: Tools, Plattformen, Umsetzungsstrategien](#)

15.07.2026

Wie lässt sich Wissen im Unternehmen erfassen, strukturieren und teilen - und welche Lösungen unterstützen dabei am

- **Fernmeldegeheimnis beachten:** Zusätzlich zur DSGVO auch das TDDDG prüfen - die Einwilligung muss ausdrücklich den Kommunikationsvorgang abdecken.

---

#### Der Autor:



Felix Pflüger ist Geschäftsführer von Peoplefone Deutschland. Er beschäftigt sich mit moderner Unternehmenskommunikation und berät Unternehmen und Organisationen bei der digitalen Transformation ihrer Telefonie- und Kommunikationsstrukturen.

Web: [www.peoplefone.de](http://www.peoplefone.de)

besten? In dieser Webkonferenz erhalten Sie einen kompakten Überblick über aktuelle Tools, Plattformen und Umsetzungsstrategien, die modernes Wissensmanagement ermöglichen. Die Teilnehmenden erfahren, wie sich Wissensflüsse verbessern, Zusammenarbeit vereinfachen und Wissensschätze gez...

[Mehr Infos & Anmeldung](#)

#### Beitrag

### [KI – der stille Wissensarbeiter](#)

#### WISSEN<sup>plus</sup>

Wissenstransfer beschreibt die Fähigkeit einer Organisation, Wissen systematisch von einem Akteur zum anderen Akteur zu übertragen. Übertragen bedeutet, dass das Wissen gezielt einem neuen Akteur übergeben wird - mit dem Ziel, dass der Empfänger das übertragene Wissen nutzen kann. Daraus resultiert die Frage, was Wissen überhaupt ist. Nonaka et al. charakterisieren Wissen in diesem Kontext als dynamisch...

[Weiterlesen](#)

---

## Diese Artikel könnten Sie auch interessieren

### [Arbeiten auf einem Graphen: Warum Atlassians Teamwork Graph die neue Wissensgrundlage ist](#)

In vielen Unternehmen sind Informationen verstreut: Projekte laufen in Jira, Dokumentation liegt in Confluence, Support-Tickets leben in JSM, während Dateien und Diskussionen irgendwo in SharePoint oder Microsoft Teams verschwinden. Das Ergebnis: eine fragmentierte Informationslandschaft, in der Wissen schwer auffindbar ist. Moderne Wissensarbeit braucht jedoch etwas anderes: eine strukturierte, durchsuchbare...

[Weiterlesen](#)

---

### [Zehn Must-dos zur Betrugsbekämpfung im Zeitalter von KI](#)

Weltweit sehen sich Unternehmen mit einer Zunahme von Betrugsfällen konfrontiert, auch weil gewiefte Kriminelle zunehmend KI einsetzen. Deren Funktionalitäten nutzen etwa Deepfake-Software, automatisierte Phishing-Systeme, Chatbots und fortschrittliche Datenanalysen, die Betrugsversuche vereinfachen....

[Weiterlesen](#)

---

### [Kontrollierte Autonomie: Wie Mensch und KI Prozesse neu definieren](#)

#### WISSEN<sup>plus</sup>

Die Zukunft hat schon begonnen: Mit AI Agents können Unternehmen ihre Prozesse nicht einfach nur automatisieren, sondern verfügen über weitgehend autonome Systeme, die kontextbasierte Entscheidungen treffen. Für ein Maximum an Transparenz, Sicherheit und Kontrolle ist das Zusammenspiel mit dem Menschen aber auch weiterhin das Erfolgsrezept. Was macht das neue Dreamteam so besonders?...

[Weiterlesen](#)

---

### [AI Distillation verständlich erklärt?](#)

Mit AI Distillation ist die IT-Welt um ein Buzzword reicher. Kein Wunder, denn diese Technik im Bereich der KI-Modelle hat sich zu einer echten Erfolgsformel entwickelt. Aber was steckt eigentlich dahinter, wo liegen die Vorteile - und wo die Nachteile? ...

[Weiterlesen](#)

---

### [Digitale Dokumentenprozesse in der Fertigungsindustrie](#)

#### WISSEN<sup>plus</sup>

Ein effizientes Dokumentenmanagement und digitale Signaturprozesse sind entscheidend für Präzision, Sicherheit und Compliance in der Fertigungsindustrie. Angesichts der Herausforderungen, die mit der Verwaltung großer Dokumentenmengen einhergehen, gewinnen