

# Chatbot Datenschutz Guide 2024

Generative KI-Chatbots sicher und  
datenschutzkonform einsetzen



## Gut zu wissen

# Worum geht's?

### Über diesen Leitfaden

Ein Chatbot hat jede Menge Vorteile – wäre da nur nicht der Datenschutz, der den Chatbot-Einsatz so kompliziert macht. Aber wir haben gute Nachrichten: Mit unserem Chatbot Datenschutz Guide wird es deutlich leichter, die Chatbot-Datenschutzanforderungen zu verstehen und einzuhalten.

Wir zeigen Ihnen, was Datenschutz eigentlich ist, was er mit Chatbots zu tun hat und worauf Sie achten müssen. Mit einem praktischen Selbsttest und einer Schritt-für-Schritt-Checkliste erleichtern wir Ihnen die Entscheidung und die ersten Schritte, den richtigen Chatbot für Ihr Unternehmen zu finden.

### Was ist DialogBits?

DialogBits ist eine intuitive Conversational AI Plattform zum Erstellen effizienter Chatbots mit künstlicher Intelligenz. Für unsere Chatbot Software sind keine Programmierkenntnisse notwendig.

Mehr zu DialogBits unter [www.dialogbits.com](http://www.dialogbits.com)



### Dieser Leitfaden gliedert sich wie folgt:

<b>Schritt 1: Datenschutz-Gefahren verstehen</b> .....	<b>03</b>
>> Was ist Datenschutz?	
>> Was ist ein Chatbot?	
<b>Schritt 2: Schwachstellen erkennen</b> .....	<b>04</b>
>> Was hat der Datenschutz mit Chatbots zu tun?	
>> Wo bergen Chatbots Datenschutzrisiken?	
<b>Schritt 3: Chatbots DSGVO-konform einsetzen</b> .....	<b>05</b>
>> Was ist generative KI?	
>> Die generativen KI-Modelle mit DialogBits	
<b>Schritt 4: Ihr Selbsttest</b> .....	<b>06</b>
>> Welche generative KI-Lösung passt zu Ihrem Unternehmen?	
<b>Schritt 5: Bleiben Sie up-to-date</b> .....	<b>07</b>
>> Holen Sie Verbündete mit ins Boot	
>> Das Wichtigste zusammengefasst + Checkliste	

Die Informationen in diesem Blogbeitrag dienen nur zu allgemeinen Informationszwecken und stellen keine Rechtsberatung dar. Wenn Sie juristische Beratung benötigen, sollten Sie sich an einen Rechtsanwalt wenden.



## Schritt 1

# Datenschutz-Gefahren verstehen

### » Was ist Datenschutz?

Datenschutz und die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) dienen dazu, die Persönlichkeit jedes einzelnen Menschen zu schützen. Sie sollen verhindern, dass unbefugte Dritte persönliche Daten erheben, verarbeiten und nutzen – schon gar nicht ohne das Wissen und Einverständnis der betroffenen Person.

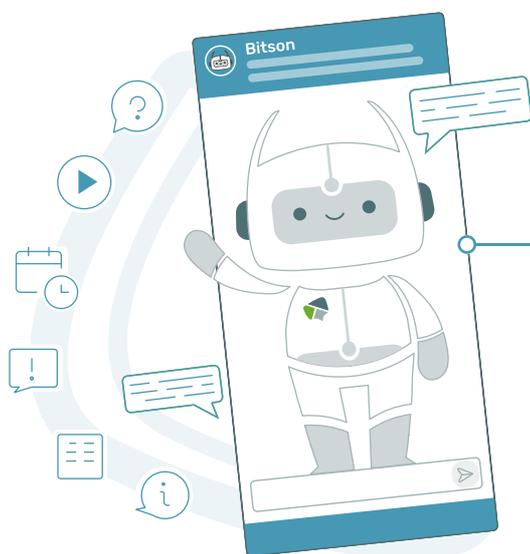
#### Datenschutz ermöglicht

- den selbstbestimmten Umgang mit den eigenen Daten
- Privatsphäre im digitalen Zeitalter
- ein Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung und Widerspruch
- Schutz vor Datenmissbrauch, Identitätsdiebstahl, unberechtigter Nutzung und "gläsernen" Bürgern



### » Was ist ein Chatbot?

Ein Chatbot, auch AI Agent genannt, ist eine softwarebasierte Anwendung, die meist mit Hilfe künstlicher Intelligenz und in natürlicher Sprache mit Menschen kommuniziert. Sein Hauptziel ist es, Nutzern effektiv bei ihren Anliegen zu helfen, indem er schnell und präzise auf Fragen reagiert, Probleme löst und sie durch Prozesse führt.



#### Vorteile

Verbesserter Kundenservice, geringere Kosten und erhöhte Kundenzufriedenheit, indem sie 24/7-Support leisten, Aufgaben automatisieren und personalisierte Interaktionen ermöglichen.

#### Funktionsweise

Chatbots nutzen natürliche Sprachverarbeitung (NLP), maschinelles Lernen (ML) und künstliche Intelligenz (KI), um Textnachrichten oder Sprachanfragen von Benutzern zu verstehen, diese zu verarbeiten und menschenähnliche Antworten zu generieren.

#### Beispiele

Chatbots sind vielfältig einsetzbar: von der Beantwortung von Kundenfragen auf der Website bis hin zur Terminvereinbarung beim Friseur.

### Das geht alles zu schnell?

In unserem Chatbot-Ratgeber finden Sie tiefere Informationen rund um den Chatbot-Datenschutz.

[www.dialogbits.com/chatbot-ratgeber/chatbot-datenschutz-und-dsgvo-konform-einsetzen](http://www.dialogbits.com/chatbot-ratgeber/chatbot-datenschutz-und-dsgvo-konform-einsetzen)

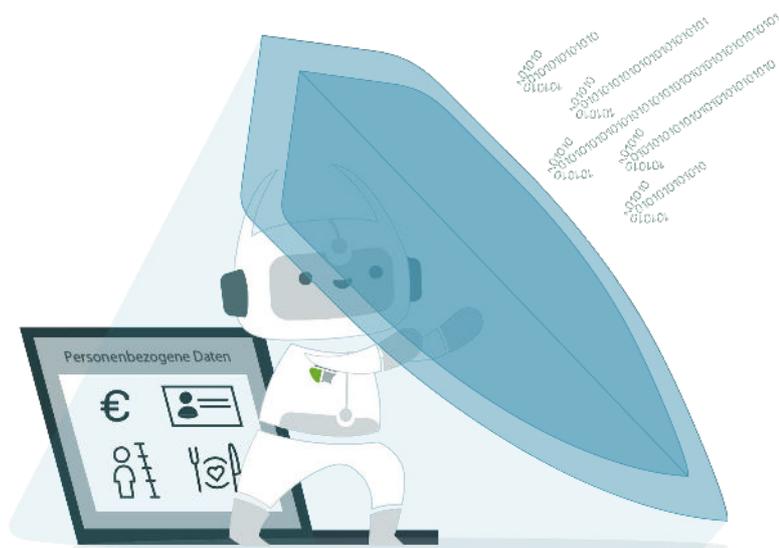


## Schritt 2

# Schwachstellen erkennen

### » Was hat der Datenschutz mit Chatbots zu tun?

Ein Chatbot verarbeitet die eingegebenen Daten – also mitunter auch personenbezogene Daten. Um sie zu schützen, muss jedes Element eines Chatbots die DSGVO einhalten. Erst wenn jeder einzelne Chatbot-Bestandteil datenschutzkonform arbeitet, entspricht auch der gesamte Chatbot der DSGVO.



Aus diesen Bestandteilen besteht ein Chatbot:

#### LLM

= Wortschatz des Chatbots

Generative KI-Chatbots nutzen Large Language Models (LLM), eine Form der Künstlichen Intelligenz, um in menschlicher Sprache zu kommunizieren.

#### Chatbot-Plattform

= Bedien-Oberfläche des Chatbots

Die Chatbot-Plattform hilft Ihnen, Ihren eigenen Chatbot zu erstellen, zu verwalten und im Unternehmensalltag zu nutzen.

#### Hosting

= Speicherort der Daten

Hosting ist ein Dienst, der einen Server mit passender Infrastruktur bereitstellt, um z. B. Chatbot-Daten an einem sicheren Ort zu speichern.

### » Wo bergen Chatbots Datenschutzrisiken?

Sobald Chatbots mit Kunden oder Kundendaten in Kontakt kommen, kommt der Datenschutz ins Spiel. Informationen wie Name, Adresse oder Kontodaten müssen unbedingt vor Missbrauch geschützt werden. Natürlich auch dann, wenn Sie Ihre Kunden gar nicht zur Eingabe dieser Daten auffordern – Sie haben schließlich keinen Einfluss darauf, was Ihre Kunden dem Chatbot verraten.

Hier kann es zu Problemen kommen:

- Sie erheben Daten ohne die Zustimmung Ihrer Kunden
- Datenverlust durch Datenlecks, Sicherheitslücken oder Hackerangriffe
- Unbefugte Nutzung der Daten für Werbezwecke
- Unfaire Chatbot-Algorithmen diskriminieren einzelne Kunden auf Basis ihrer Daten

#### Wussten Sie, dass...

... Unternehmen, die gegen die DSGVO verstoßen, mit Bußgeldern von **bis zu 20 Millionen** Euro oder 4 % des weltweiten Jahresumsatzes bestraft werden können?

... Chatbots und Nutzer gerne **höflich** sind? Die meisten Nutzer begrüßen ihren Chatbot, bevor sie los plaudern: „Hallo“ und andere Begrüßungen stehen fast bei jeder Unterhaltung ganz vorne im Chat.

... Chatbots bei der **Aufklärung** helfen können? In manchen Ländern werden Chatbots zur Aufklärung eingesetzt, um Menschen über ihre Rechte und den Zugang zur Justiz zu informieren.

## Schritt 3

# Chatbots DSGVO-konform einsetzen

### » Was ist generative KI?

Generative Künstliche Intelligenz kann etwas, was bislang nur wir Menschen konnten: Sie erschafft etwas völlig Neues. Ihre Algorithmen erkennen Muster in einer Datenbasis und schaffen daraus etwas anderes, was zu diesen Mustern passt. Auf diese Weise formuliert generative KI eigene Texte, erzeugt Bilder und „Fotos“, komponiert Musik oder erstellt Videos. Ein generativer KI-Chatbot plaudert auf diese Weise fast wie ein echter Mensch mit seinem Nutzer.



### Generative KI ist für Sie Neuland?

Informieren Sie sich gerne auf unserer Website. Finden Sie hier alles rund um das Thema generative KI mit Chatbots.

[www.dialogbits.com/generative](http://www.dialogbits.com/generative)

### » Die generativen KI-Modelle mit DialogBits

Damit ein Chatbot datenschutzkonform arbeitet, müssen es auch alle seine Bestandteile tun. Wir bei DialogBits fangen dabei schon bei der Chatbot-Plattform an: Wir entwickeln sie zu 100 % in Deutschland und abgestimmt auf die DSGVO.

Für das LLM und das Hosting bieten wir drei verschiedene Möglichkeiten an. Welche Möglichkeit zu Ihrem Unternehmen passt, hängt von Ihren Anforderungen an Performance und Datenschutz ab:

	ChatGPT als LLM und Hosting	ChatGPT als LLM + Microsoft Azure als Hosting	DialogBits als LLM + On-Premises-Hosting
Hosting	Cloud-Modell auf OpenAI-Servern (USA)	Cloud-Modell auf Microsoft-Servern (EU)	On-Premises auf eigenen Servern
Umsetzung der Nutzerrechte	Nach OpenAI-Richtlinien	Nach Microsoft-Richtlinien	Nach eigenen Richtlinien
Datennutzung für das Training des LLMs	Nein	Nein	Nach eigenen Richtlinien
Speicherdauer	Bis zu 30 Tage	Bis zu 30 Tage	Nach eigenen Richtlinien
API Überwachung	Begrenzt	Abuse Monitoring durch Microsoft *	Nach eigenen Richtlinien
Performance	Sehr gut	Sehr gut	Gut

\*Abuse Monitoring bedeutet Missbrauchsüberwachung. Hier prüft Microsoft automatisiert, ob Verstöße gegen die AGB oder geltendes Recht vorliegen. Weitere Informationen finden Sie hier: [Microsoft Abuse Monitoring](#)

## Schritt 4

# Ihr Selbsttest

### » Welche Generative KI-Lösung passt zu Ihrem Unternehmen?

Finden Sie heraus, welches Chatbot-Modell für Ihr Unternehmen das richtige ist: Mit unserem Selbsttest erhalten Sie schnell eine erste Orientierung für Ihre Entscheidung. Einfach die drei Fragen beantworten, Buchstaben notieren und mit Hilfe der entstandenen Buchstaben-Kombi das Ergebnis ablesen.

1. Welche <b>Hosting-Lösung</b> bevorzugen Sie?	<b>A</b> Ich bevorzuge eine Cloud-basierte Lösung.	<b>B</b> Ich bevorzuge die Nutzung eigener Infrastruktur (On-Premise).
2. Wie relevant ist die <b>Einhaltung der DSGVO</b> für Ihr Unternehmen?	<b>A</b> Die Einhaltung der DSGVO ist für uns unerlässlich.	<b>B</b> DSGVO ist nicht unsere Hauptpriorität.
3. Welche <b>regionale Lösung</b> für ein Hosting bevorzugen Sie?	<b>A</b> Hosting in den USA ist für uns akzeptabel.	<b>B</b> Hosting in Europa ist für uns wichtig.

Ihre Auswahl: **A / B / A**

Wir bevorzugen eine Cloud-basierte Lösung. Dabei ist die Einhaltung der DSGVO nicht unsere Hauptpriorität. Uns reicht es aus, dass der Anbieter angemessene Überwachungsmaßnahmen implementiert hat. Ein Hosting in den USA ist für uns akzeptabel. Entscheidend für uns ist Kosteneffizienz.

→ ChatGPT OpenAI

Ihre Auswahl: **A / A / B**

Wir bevorzugen eine Cloud-basierte Lösung. Dabei ist die Einhaltung der DSGVO für uns unerlässlich. Uns reicht es aus, dass der Anbieter angemessene Überwachungsmaßnahmen implementiert hat. Ein Hosting in Europa ist für uns wichtig. Entscheidend für uns ist eine gewisse Kosteneffizienz.

→ ChatGPT über Microsoft Azure

Ihre Auswahl: **B / A / B**

Wir bevorzugen die Nutzung eigener Infrastruktur (On-Premise-Lösung) mit eigenen Grafikkarten, denn eine DSGVO-Konformität und europäisches Hosting stehen für uns im Vordergrund. Volle Datenkontrolle sowie weitere Investitionen in zusätzliche Sicherheit und Funktionen sind uns wichtig.

→ DialogBits LLM

### Nicht ganz sicher, welches Modell zu Ihnen passt?

Gemeinsam kümmern wir uns um die Praxis. Unsere Chatbot-Berater ermitteln für Sie, mit welchen Bestandteilen Ihr Chatbot optimal zu Ihren Anforderungen passt.

[www.dialogbits.com/demo](http://www.dialogbits.com/demo)



## Schritt 5

# Bleiben Sie up-to-date

### » Holen Sie **Verbündete** mit ins Boot

Künstliche Intelligenz, Chatbots und die gesetzlichen Vorschriften entwickeln sich rasend schnell. Achten Sie deswegen darauf, dass Sie immer auf dem neuesten Stand sind. Holen Sie dafür von Beginn an Ihren Datenschutzbeauftragten mit ins Boot. Natürlich informieren auch wir von DialogBits Sie gern über relevante Veränderungen rund um Ihren Chatbot.

### » Das **Wichtigste** zusammengefasst

Je wichtiger Datenschutz für Ihr Unternehmen ist, desto genauer sollten Sie bei der Auswahl Ihres Chatbots auch auf die DSGVO-Konformität der einzelnen Bestandteile achten. Denn erst, wenn alle Bestandteile optimal auf die europäischen Datenschutz-Anforderungen abgestimmt sind, können Sie entspannt alle Chatbot-Vorteile genießen – und davon gibt es schließlich eine Menge. Falls Sie bei dem Thema Unterstützung suchen, geht das am besten, wenn Sie von Beginn an mit Chatbot-Experten zusammenarbeiten, die die DSGVO kennen.

### » Ihre **Checkliste**

- Ziehen Sie Ihren Datenschutzbeauftragten hinzu
- Definieren Sie, mit welchen Daten der Chatbot in Kontakt kommt
- Definieren Sie die Datenschutz-Anforderungen in Bezug auf
  - Hosting & Datenspeicherung
  - Tools von Drittanbietern
  - Eigene Datenschutz-Richtlinien
  - DSGVO-Konformität
- Klären Sie, wie genau der Chatbot ins Unternehmen eingebunden werden soll
- Führen Sie den DialogBits-Selbsttest durch
- Vereinbaren Sie Ihren Demo-Termin mit DialogBits

## Weitere nützliche Links

### DialogBits

Erfahren Sie alles rund um die Funktionen und Lösungen von DialogBits.

[www.dialogbits.com](http://www.dialogbits.com)



### Datenschutz

Von Anfang an wichtig! Erfahren Sie mehr dazu.

[www.dialogbits.com/chatbot-ratgeber/chatbot-datenschutz-und-dsgvo-konform-einsetzen](http://www.dialogbits.com/chatbot-ratgeber/chatbot-datenschutz-und-dsgvo-konform-einsetzen)



### Was ist ein Chatbot?

Sie möchten mehr über einen Chatbot erfahren?

[www.dialogbits.com/chatbot-ratgeber/was-ist-ein-chatbot/](http://www.dialogbits.com/chatbot-ratgeber/was-ist-ein-chatbot/)

