

Fluss privater Daten durch Enneo

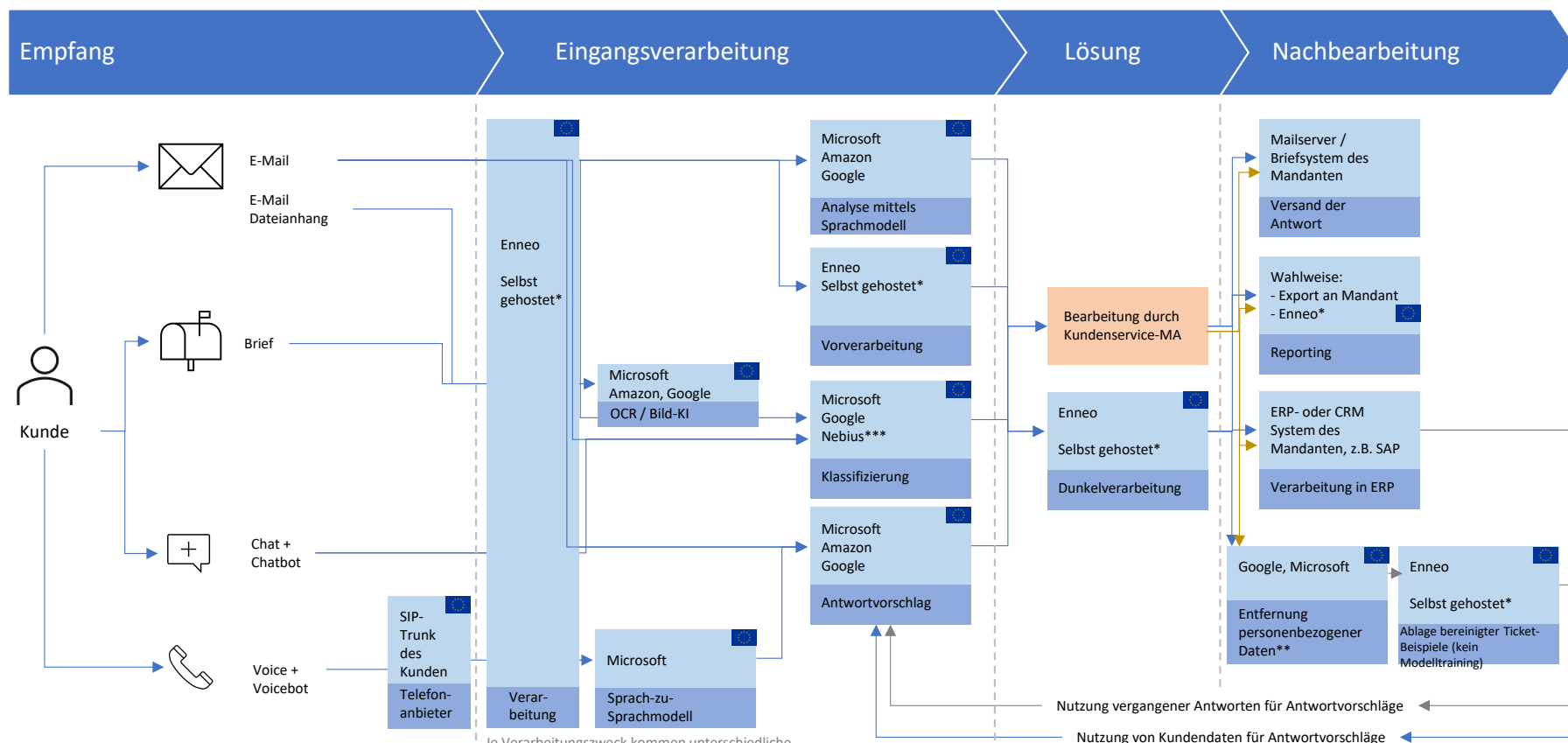
Stand: 07.08.2026 (v8)

Personenbezogene Daten
(i.S. der DSGVO) von:

- Kunden
- Kundenservice-MA
- Ohne Personenbezug

Verarbeitung von Daten:

- Auftragsverarbeiter
- Zweck der Verarbeitung



Je Verarbeitungszweck kommen unterschiedliche KI-Modelle zum Einsatz — Details siehe Folgeslide

* Hoster von Enneo mit AVV: Hetzner GmbH, Gunzenhausen (bei Nürnberg) und für Backups Aixit GmbH, Frankfurt.

Serverstandorte sind Deutschland (Betrieb) und Deutschland+Finnland (Backup)

** Verfahren zur Entfernung personenbezogener Daten aus Ticket-Beispielen:

<https://docs.enneo.ai/de/legal/anonymization-process>

*** Für ausgewählte Verarbeitungsschritte setzt Enneo zusätzlich Open-Weights-Modelle ein, die ausschließlich in der EU gehostet werden (Nebius B.V., Finnland; Mistral AI, Frankreich; Media Trooper GmbH, Deutschland/Niederlande) bzw. von Enneo selbst gehostet werden (z. B. Reranking).

Enneo nutzt stets die neuesten Modelle, um bestmögliche Automatisierungen zu erreichen

Stand: August 2026

KI-Modell (Stand: August 26)

1. Klassifizierung: OpenAI GPT-5.4 nano
2. Sentiment & Zusammenfassung: OpenAI GPT-5.4 nano
3. Enneo AI Agents:
 1. Erkennung: Google Gemini 3.1 Flash Lite
 2. Extraktion von Daten: OpenAI GPT-5.4 nano
 3. Validierung & Ausführung: OpenAI GPT-5.6
 4. Antwortvorschlag: OpenAI GPT-5.6; Textüberarbeitung: Google Gemini 3.1 Flash Lite
4. Kundenidentifikation: Anthropic Claude 4.5 Sonnet
5. RAG-Reranking: Qwen3 Reranker (Open Weights, von Enneo selbst gehostet)
6. RAG-Embeddings: Google Gemini Embedding
7. Wissensdatenbank: OpenAI GPT-5.4
8. OCR: OpenAI GPT-5.4 nano, Anthropic Claude 4.5 Haiku, Amazon Nova 2 Lite, Azure Document Intelligence
9. Zählerfotos: OpenAI GPT-5.4, Google Gemini 3.1 Flash Lite
10. Entfernung personenbezogener Daten aus Ticket-Beispielen: Google Gemini 3.1 Flash Lite
11. Compliance Guardrails: Google Gemini 3.1 Flash Lite, OpenAI Moderation
12. Chat: Anthropic Claude 4.5 Sonnet
13. Voice: OpenAI Realtime (gpt-realtime-1.5), OpenAI gpt-4o-transcribe, Deepgram Flux (Transkription, nur nach Freigabe), ElevenLabs (Ansagen-TTS)
14. Voice-Schnellklassifizierung: Google Gemini 3.1 Flash Lite, Nebius Cosmos3 Super Reasoner (EU-gehostet, Finnland)
15. Auf Kundenwunsch konfigurierbar (nur nach Freigabe): Mistral Medium/Small (Mistral AI, EU/Frankreich), Nebius Qwen 2.5-VL (EU/Finnland), Cohere (Kanada/USA), Groq (USA)
16. Ablage bereinigter Ticket-Beispiele (kein Modelltraining): Google Gemini 3.1 Flash Lite (Erkennung), Vektorspeicherung ohne Klardaten

Auftragsverarbeiter für Kunden mit EU-Datenschutz: Microsoft Irland (OpenAI-Modelle, Rechenzentrum Schweden), Amazon Web Services EMEA SARL (Anthropic- & Amazon-Modelle, Rechenzentrum Frankfurt), Google Irland (Gemini-Modelle, Rechenzentrum Belgien), Nebius B.V. (Open-Weights-Modelle, Rechenzentrum Finnland), Mistral AI (Frankreich), Media Trooper GmbH (Open-Weights-Modelle, Rechenzentren Deutschland und Niederlande). Alle Modellaufrufe laufen über ein von Enneo selbst gehostetes KI-Gateway (Deutschland). Verbindliche Subunternehmerliste: AVV Ziffer 7.1.

Enneo KI-Versprechen



Enneo setzt auf ein „Best of Breed“ Verfahren für KI-Modelle



Enneo überprüft kontinuierlich den Markt und ergänzt nach vorheriger Ankündigung (30 Tage; Widerspruch aus wichtigem Grund gemäß AVV Ziffer 7.2) die geeignetsten KI-Modelle (bei Nicht-EU Auftragsverarbeitern zusätzlich nur nach Freigabe)



Enneo verarbeitet nach Maßgabe der Anlagen AVV und TOM. Weitere Unterlagen (AVV, DSFA, AI-Act Konformität, etc.) verfügbar unter docs.enneo.ai/de/legal