
Leistungsbeschreibung

Letzte Aktualisierung: August 2026

Diese Leistungsbeschreibung beschreibt den Funktionsumfang der Vertragssoftware „enneo“ (siehe MSA Ziffer 1) zum Stand August 2026 und ist Gewährleistungsmaßstab i.S.v. MSA Ziffer 7.1.

Ticketingsystem

- Integriertes Ticketing
- Ticket Dispatch
- Kollisionserkennung
- Team Kollaboration
- Aktivitätenprotokoll
- Vorgefertigte Antworten

KI

- KI-Agenten
- Zusammenfassung
- Sentiment-Analyse
- Wiki-Nutzung
- Kategorisierung
- Lernt aus früherer Kundenkorrespondenz, aus der personenbezogene Angaben zuvor automatisiert entfernt werden (Verfahren: docs.enneo.ai/de/legal/anonymization-process)
- Kundenerkennung
- Ausformulierung und Grammatik

Kanal: E-Mail

- Automatisierung mittels KI-Agenten
- Bearbeitung von E-Mails
- Import von Mailserver
- Import von Drittsystemen per API
- Eigene Templates mit individuellem HTML/CSS
- E-Mailversand über Mailserver
- E-Mailversand über Drittsysteme per API
- Textbausteine

Kanal: Brief

- Automatisierung mittels KI-Agenten
- Import als E-Mail Dateianhang
- Import von Drittsystemen per API
- Unterstützt PDF, PNG, JPG, TIFF
- Mehrstufiges OCR
- Parallelbetrieb mit Altsystem während Evaluation

Kanal: Chat

- Einbindung eines Chats auf der Website
- Chat mit LLM-basiertem Chatbot
- Automatisierung mittels KI-Agenten im Chat
- Übergabe vom Chatbot an Kundenservice-Mitarbeiter mit vollständigem Gesprächsverlauf
- Chat mit Kundenservice-Mitarbeitern
- Dateianhänge im Chat
- Konfigurierbarer Begrüßungs- und KI-Transparenzhinweis

Kanal: Voice

- Einbindung eines Voicebots über Anrufweiterleitungen
- Telefonat mit LLM-basiertem Voicebot
- Echtzeit-Transkription der Gespräche
- Aktivierung von KI-Agenten auf Basis des Echtzeit-Transkripts
- Voice-Flow-Builder zur Konfiguration von Gesprächsabläufen
- Übergabe vom Voicebot an Kundenservice-Mitarbeiter
- KI-generierte Ansagen (Text-to-Speech)
- Gesprächsaufzeichnung, je Mandant und je Gespräch konfigurierbar
- Telefonanlage mit browserbasierter Mitarbeiter-Telefonie

Kanal: Systemaussteuerungen, Web-Kontaktformular und Kundenzentrum

- Automatisierung mittels KI-Agenten
- Import von Drittsystemen per API

Routing

- Pull-based routing über Backlog
- Push-based routing über Skills
- Eigene Routing-Logik, z.B. Kundendaten (z.B. VIP Status oder Upsellpotential)
- Individueller SLA pro Thema (Skill)
- Restzeit im SLA

Business Intelligence / Reporting

- Standard-Reports für Agenten
- Standard-Reports für Workforce-Management
- Standard-Reports für Kundenservice-Leitung
- Erstellung eigener Berichte
- Import eigener Datenquellen, z.B. Anwesenheiten
- Exportmöglichkeit aller Rohdaten (XLS, CSV, etc.) in gängigen, offenen Datenformaten (siehe Anlage „Data Switching“)
- Realtime Monitoring

Sonstiges

- Unternehmenswissensdatenbank / Wiki
- Qualitätsmonitoring

Sicherheit

- Single-Sign-On über Google/Microsoft AD
- Single-Sign-On über eigenen Identity-Server
- Betrieb: Deutschland (Hetzner); Backup: Deutschland und Finnland (aixit bzw. Hetzner); KI-Verarbeitung gemäß AVV Ziffer 7.1
- Verarbeitung nach Maßgabe der Anlagen AVV und TOM
- Verschiedene Rollen (Agent, Supervisor, etc.)
- Einschränkung auf IP-Adressen
- Individuelle Anpassung von Rollen
- Aktivitäten Log

KI-Einsatz

- Die Vertragssoftware setzt bei der Erbringung der Leistungen KI-Systeme, einschließlich großer Sprachmodelle (LLMs), zur Analyse, Klassifizierung, Zusammenfassung und teilautomatisierten oder automatisierten Beantwortung von Kundenanliegen ein. Die verbindliche Liste der eingesetzten KI-Auftragsverarbeiter enthält AVV Ziffer 7.1; eine aktuelle Übersicht der Modelle je Verarbeitungszweck veröffentlicht enneo unter <https://docs.enneo.ai/de/legal/datenflussdiagramm>.
- **Verantwortlichkeit bei KI-Ausgaben:** enneo schuldet die technisch ordnungsgemäße Ausführung der vom Kunden vorgegebenen Konfiguration (insbesondere Prompts, Agenten-Regeln und Automatisierungsgrade) im Rahmen der Gewährleistung nach MSA Ziffer 7. Die inhaltliche Verantwortung für die vom Kunden vorgenommene Konfiguration, für die darauf beruhenden KI-generierten Ausgaben sowie für die Freigabe automatisiert versendeter Antworten liegt beim Kunden, insbesondere soweit er auf eine menschliche Prüfung (Human-in-the-Loop) vor Versand verzichtet.
- **Eskalationsstufen:** Die Vertragssoftware unterstützt gestufte Automatisierungsgrade von vollständig manueller Bearbeitung (L0) bis zu vollautomatisierter Erledigung ohne menschliche Prüfung (L5). Der Kunde legt den je Anwendungsfall zulässigen Automatisierungsgrad fest.
- **Transparenz:** enneo liefert Chat-, Voice- und vollautomatisierte E-Mail-Kommunikation (L4/ L5) mit einem KI-Transparenzhinweis gemäß Art. 50 EU AI Act als aktivierter Voreinstellung aus; künstlich erzeugte Sprachausgaben werden maschinenlesbar gekennzeichnet. Eine Deaktivierung des Hinweises ist ausschließlich durch eine ausdrückliche Konfigurationsentscheidung des Kunden möglich; in diesem Fall übernimmt der Kunde insoweit die Verantwortung für die Erfüllung der Transparenzpflichten nach Art. 50 EU AI Act.
- **Trainingsausschluss:** Kundendaten werden nicht zum Training von KI-Modellen verwendet und nicht an Subunternehmer zu Trainingszwecken überlassen (AVV Ziffer 7.1).
- **Automatisierte Einzelfallentscheidungen** i.S.v. Art. 22 Abs. 1 DS-GVO mit rechtlicher Wirkung oder ähnlich erheblicher Beeinträchtigung für den Endkunden (z.B. automatisierte Bonitäts- oder Mahnentscheidungen) sind nicht Gegenstand der Vertragssoftware und werden von enneo nicht angeboten.

Der dem Kunden zur Verfügung stehende Funktionsumfang richtet sich nach dem individuellen Angebot und den darin vereinbarten Lizenz- und Nutzungsbedingungen; einzelne der vorstehend beschriebenen Merkmale, Leistungspakete oder Kontingente können danach nicht oder nur gegen gesonderte Vergütung verfügbar sein.