

Liste der Subprozessoren und Dienstleister

(einschließlich Subprozessoren gemäß Art. 28 Abs. 2 DSGVO)

Zuletzt aktualisiert: 30. Juni 2026

Diese Liste enthält Subprozessoren und Dienstleister, die von der SoftBCom Berlin GmbH im Zusammenhang mit der Bereitstellung, Unterstützung und dem kommerziellen Betrieb ihrer Services eingesetzt werden, einschließlich **QAWacht, SoftBCom AI Agents, SoftBCom Contact Center, SoftBCom Service Desk, SoftBCom Managed Outbound, SoftBCom WFM** und weiterer SoftBCom-Services.

Die nachstehend aufgeführten Unternehmen können je nach Produkt, aktivierten Funktionen, Kundenkonfiguration und regionalem Setup eingesetzt werden. Nicht jedes Unternehmen wird für jeden Kunden oder jeden Service verwendet.

1. Hetzner Online GmbH

Adresse: Industriestr. 25, 91710 Gunzenhausen, Deutschland

Leistung: Hosting der SaaS-Infrastruktur

Relevante Produkte: QAWacht; SoftBCom AI Agents; SoftBCom Contact Center; SoftBCom Service Desk; SoftBCom Managed Outbound; SoftBCom WFM

Datenarten: Im gehosteten Anwendungsumfeld verarbeitete personenbezogene Daten, einschließlich Kundenkontodaten, Servicedaten, gespeicherter Dateien, Logs und zugehöriger Metadaten

Ort der Verarbeitung: Deutschland / EU

Rechtsgrundlage für die Übermittlung: Nicht anwendbar (Verarbeitung innerhalb EU/EWR)

2. Stripe Payments Europe, Ltd.

Adresse: 1 Grand Canal Street Lower, Dublin 2, Irland

Leistung: Zahlungsabwicklung, Billing und Rechnungsstellung

Relevante Produkte: QAWacht; SoftBCom AI Agents

Datenarten: Kundenkontodaten (Name, E-Mail, Unternehmensangaben, Rechnungsinformationen)

Ort der Verarbeitung: EU und USA

Rechtsgrundlage für Drittlandübermittlung: EU-Standardvertragsklauseln / EU-US Data Privacy Framework

3. HubSpot, Inc.

Adresse: 25 First Street, Cambridge, MA 02141, USA

Leistung: CRM- und Marketing-Automation, einschließlich Lead-Erfassung, Formulare, Webinar-Registrierungen und Management der Kundenkommunikation

Relevante Produkte: QAWacht; SoftBCom AI Agents; SoftBCom Contact Center; SoftBCom Service Desk; SoftBCom Managed Outbound; SoftBCom WFM

Datenarten: Kontaktdaten (Name, E-Mail, Unternehmen), Kommunikationsdaten und zugehörige Daten aus dem Kundenbeziehungsmanagement

Ort der Verarbeitung: USA / EU

Rechtsgrundlage für Drittlandübermittlung: EU-Standardvertragsklauseln / EU-US Data Privacy Framework

4. OpenAI Ireland Ltd.

Adresse: 1st Floor, The Liffey Trust Centre, 117–126 Sheriff Street Upper, Dublin 1, D01 YC43, Irland

Leistung: LLM-basierte Verarbeitung, einschließlich Analyse, Klassifizierung, Zusammenfassung und Generierung von Textausgaben, betrieben über die EU-Einheit

Relevante Produkte: QAWacht; SoftBCom AI Agents

Datenarten: Gesprächstranskripte, Texteingaben, Prompts, Metadaten und zugehörige strukturierte oder unstrukturierte Inhalte, die im Zusammenhang mit der aktivierten Service-Funktionalität verarbeitet werden

Ort der Verarbeitung: EU (Irland)

Rechtsgrundlage für Verarbeitung und Übermittlung: Verarbeitung innerhalb der EU gemäß Art. 28 DSGVO; jede Weiterübermittlung außerhalb des EWR — soweit technisch erforderlich — erfolgt auf Grundlage von EU-Standardvertragsklauseln gemäß Art. 46 DSGVO

5. OpenAI, L.L.C.

Adresse: 3180 18th Street, San Francisco, CA 94110, USA

Leistung: LLM-basierte Verarbeitung, einschließlich Analyse, Klassifizierung, Zusammenfassung und Generierung von Textausgaben

Relevante Produkte: QAWacht; SoftBCom AI Agents

Datenarten: Gesprächstranskripte, Texteingaben, Prompts, Metadaten und zugehörige strukturierte oder unstrukturierte Inhalte, einschließlich personenbezogener Daten, soweit vorhanden; Anonymisierung oder Pseudonymisierung wird angewandt, soweit technisch möglich

Ort der Verarbeitung: USA

Rechtsgrundlage für Drittlandübermittlung: EU-Standardvertragsklauseln gemäß Art. 46 DSGVO

6. Voximplant, Inc.

Adresse: 150 West 25th Street, RM 403, New York City, NY 10001, USA

Leistung: Cloud-Kommunikationsinfrastruktur, einschließlich Telefonie, Voice Routing und Echtzeit-Kommunikationsdienste

Relevante Produkte: SoftBCom AI Agents

Datenarten: Gesprächsaudio, Signalisierungsdaten, Gesprächsmetadaten, Telefonnummern, Routing-Informationen, Transkripte und zugehörige Kommunikationsinhalte, soweit anwendbar

Ort der Verarbeitung: Abhängig von Service-Routing und Konfiguration

Rechtsgrundlage für Drittlandübermittlung: EU-Standardvertragsklauseln und/oder andere anwendbare Schutzmaßnahmen

7. Eleven Labs Inc.

Adresse: 169 Madison Ave #2484, New York, NY 10016, USA

Leistung: Sprachsynthese- und Voice-Generation-Services

Relevante Produkte: SoftBCom AI Agents

Datenarten: Texteingaben zur Sprachgenerierung, erzeugte Audio-Ausgaben, Voice-Konfigurationsdaten, zugehörige Metadaten und, soweit anwendbar, begrenzte Gesprächsinhalte, die zur Synthese übermittelt werden

Ort der Verarbeitung: USA

Rechtsgrundlage für Drittlandübermittlung: EU-Standardvertragsklauseln und/oder andere anwendbare Schutzmaßnahmen

Bei Fragen zum Einsatz einzelner Subprozessoren oder Dienstleister kontaktieren Sie uns bitte unter:

contactsbc@softbcom.com

Weitere Subprozessoren oder Dienstleister können künftig hinzugefügt werden und werden, soweit erforderlich, entsprechend den anwendbaren vertraglichen Bestimmungen vorab mitgeteilt.