



Anlage 2 – Beschreibung der Verarbeitung

Chatline • Stand: März 2026

1. Gegenstand und Dauer

Verarbeitung personenbezogener Daten im Rahmen der Nutzung von Chatline während der Vertragslaufzeit sowie einer etwaigen technisch oder gesetzlich erforderlichen Nachlauf- und Löschphase.

2. Art und Zweck der Verarbeitung

- Entgegennahme und Bearbeitung von Anfragen
- KI-gestützte Verarbeitung natürlicher Sprache
- Terminbuchung, Umbuchung und Stornierung
- Bearbeitung von Kursanfragen
- Versand und Empfang von WhatsApp-Nachrichten
- telefonbasierte KI-Kommunikation
- Erstellung und Speicherung von Text-Transkripten und Zusammenfassungen
- Bereitstellung einer Kommunikations- und Vorgangshistorie
- optionale Präferenzen oder Verlaufshistorien
- Protokollierung, Stabilitäts- und Sicherheitszwecke

3. Kategorien betroffener Personen

- Kunden des Auftraggebers
- Mitglieder des Auftraggebers
- Interessenten des Auftraggebers
- Ansprechpartner und Nutzer des Kundenportals auf Seiten des Auftraggebers
- ggf. Mitarbeiter des Auftraggebers, soweit sie in Vorgängen oder Terminzuordnungen enthalten sind

4. Kategorien personenbezogener Daten

- Name und sonstige Identifikationsdaten
- Telefonnummer
- WhatsApp-Kontaktdaten
- geschäftliche Kontaktdaten der Portalnutzer
- Termin- und Buchungsdaten
- Kurs- und Mitgliedschaftsbezüge
- Kommunikationsinhalte
- Text-Transkripte
- Gesprächszusammenfassungen
- Kommunikations- und Systemmetadaten
- Login-Daten, Portalstammdaten sowie optionale Präferenzen und Verlaufshistorien