

Business Analyst für Conversational AI

Übersicht: Es handelt sich um eine kundenorientierte und ergebnisorientierte Position in einem schnelllebigen KI-Umfeld, in dem der Kandidat gleichzeitig an mehreren Projekten arbeiten wird. Der ideale Kandidat verfügt über praktische Erfahrung in den Bereichen Conversational AI und Speech Analytics. Die Position beinhaltet die Interaktion mit Unternehmenskunden, daher sollte der Kandidat vorzugsweise über Erfahrung in einer kundenorientierten Position verfügen oder sich wohl dabei fühlen, technische Konzepte und den Projektfortschritt mit Kunden zu besprechen.

Verantwortlichkeiten

- Entwerfen und implementieren Sie Dialogabläufe für Sprachassistenten und Chatbots unter Verwendung von LLMs und NLU.
- Arbeiten Sie an Sprachanalysen und bieten Sie kundenorientierte Lösungen für den Betrieb von Kontaktzentren.
- Analysieren Sie die Interaktionen in Kontaktzentren aus geschäftlicher Perspektive und erstellen Sie Speech Analytics-erichte und Dashboards mit den Tools von Spitch.
- Beraten Sie Kunden hinsichtlich potenzieller KI-Lösungen und entscheiden Sie mit Geschäftssinn, welche davon am effektivsten und realistischsten sind.
- Tägliche Zusammenarbeit mit einem Team aus Ingenieuren, Projektmanagern und anderen KI-Business-Analysten.
- Teilnahme an Kundengesprächen vor und während der Projektdurchführung und Besprechung des Fortschritts, der Ergebnisse und der Fristen.

Anforderungen

- Erfahrung mit virtuellen Assistenten in einer Produktionsumgebung.
- Sicheres Auftreten bei Besprechungen mit Unternehmenskunden. Ein Teil des Erfolgs dieser Position hängt von der Interaktion mit solchen Kunden aus verschiedenen Branchen wie Finanzen, Versicherungen, Versorgungsunternehmen und anderen ab.
- Erfahrung in der Arbeit mit Speech Analytics für Contact Center-Lösungen.
- Wohnsitz in Deutschland oder der Schweiz.
- Flüssige Sprachkenntnisse in Deutsch, Französisch und Englisch.
- Komfortable Arbeitsweise in einem projektbasierten, schnelllebigen Umfeld mit engen Terminvorgaben.

Komplementär:

- Erfahrung im Umgang mit Kunden.
- Vertrautheit mit dem Betrieb und dem Ökosystem von Kontaktzentren.
- Praktische Kenntnisse oder Erfahrung mit dialogorientierter KI (LLMs, NLU, KI-Assistenten).
- Erfahrung in der Präsentation von Geschäftsberichten vor Unternehmenskunden.
- Kenntnisse in Python oder JavaScript und vorherige Erfahrung in einer technischen Support-Funktion wären von Vorteil.