

# Genesys Callflow Systemarchitekt (m/w/d) im CallCenter

## O.phon | O.media | O.trend | O.tech – vier starke Marken der O.group-Unternehmensgruppe

Als zuverlässiger Dienstleister im Kundenservice ist die O.phon GmbH seit über 20 Jahren im gesamten Bundesgebiet für über 60 namenhafte Auftraggeber aus den Branchen Verkehr, Energie und Merchandise tätig. Diesen stehen wir als Partner mit einem eigenen lokalen und mobilen Servicecenter, einem flexiblen Vertriebsteam und geschulten Promotion-Kräften zur Seite.

**Für unseren erstklassigen Kundenservice suchen wir Dich in Vollzeit als Systemspezialist\*in und Systemintegrator\*in (m/w/d) im Bereich Genesys Cloud Multichannel CX Konfiguration und Wissensdatenbanküberwachung unseres KI Bots zur Aussteuerung der kontextbezogenen Dialoge an unserem attraktiven Standort in Leipzig – Plagwitz.**

### Das bieten wir:

- Onlinebewerbungsinterview möglich
- hochmoderne Arbeitsplatzausstattung & -technik
- unbefristete Festanstellung in Vollzeit (40 h/Wo, Mo - Fr)
- Gehaltszahlung zum Monatsende
- 28 Urlaubstage pro Kalenderjahr
- professionelle Strukturen
- freie und eigenverantwortliche Arbeitszeiteinteilung
- hybrides Arbeitsplatzmodell mit bester Verkehrsanbindung und Jobticket
- abwechslungsreiche Themen und spannende Aufgabenbereiche
- Regelmäßige Firmenevents
- neue, moderne und großzügige Büroflächen mit Blick über Plagwitz auf der Dachterrasse

### Deine Aufgabe ist:

- Du pflegst und analysierst die Dialoge und den Kontext unserer sprachgesteuerten KI bzw. NLU und reicherst diese mit Wissen zur Optimierung an
- Du verantwortest und übernimmst die Betreuung, Verwaltung und Weiterentwicklung unserer Genesys Cloud CX Multichannel Kommunikationsanlage, einschließlich der dazugehörigen Komponenten
- Du analysierst und optimierst die Kundenanforderungen für das Routing der verschiedenen Kommunikationskanäle in Zusammenarbeit mit dem CallCenter
- Du änderst Agentenskripte und Inhalte sowie Routings und Flows und unterstützt bei der zahlenbasierten Transaktionsanalyse
- Du leistest funktionales Management bei der Verwaltung der Leistung, einschließlich der Überwachung von abgebrochenen Anrufen, Abbruchquoten und anderen Kennzahlen, zur Optimierung der Anrufbearbeitungsprozesse
- Du dokumentierst die Umsetzungen im Confluence und besprichst Weiterentwicklungen mit der IT

### Das bringst Du mit:

- Erfahrung im Aufbau und der Überwachung von Telefonanlagen oder den Genesys-Cloud-Anwendungen
- Erfahrung in der Erstellung, Pflege und Verwaltung von hochmodernen CallCenter - Telefonanlagen, Rufnummern, Ringgruppen, Outbound Kampagnen, Skripten und Kampagnen
- Du bietest Unterstützung bei der Überwachung des Anrufes und der Maximierung des Einsatzes der Contact Center Agenten
- Ausgezeichnetes analytisches und logisches Denken und die Fähigkeit, Optimierungspotenziale und Probleme zu beheben und zu lösen
- Du arbeitest selbstständig, strukturiert sowie ergebnis-, kunden- und dienstleistungsorientiert
- Dein sicherer Umgang mit Excel und der Microsoft Office
- Gute Englischkenntnisse

**Wir investieren in Deine Zukunft. Mit maßgeschneiderten Trainings- und Weiterbildungsprogrammen entwickelst Du Deine persönlichen und fachlichen Fähigkeiten weiter und erreichst so Deine individuellen Ziele. Du entscheidest, wohin du dich entwickeln möchtest – wir unterstützen Dich auf Deinem Weg dorthin.**

### Dein persönlicher Ansprechpartner:

Philipp Schaible | Recruiter  
Kontakt: +49 341 9135-1831 | [https://www.xing.com/profile/Philipp\\_Schaible7](https://www.xing.com/profile/Philipp_Schaible7)  
O.group GmbH | Weißerfelser Straße 71 | 04229 Leipzig

**Unser Angebot entspricht Deinen Vorstellungen?  
Dann freuen wir uns auf Deine Bewerbung! <https://s.ogroup.de/cccfsa2023hp>**

