



Zum Klienten:

Weitere Informationen zum Klienten und laufend neue Jobchancen erhalten Sie nach Ihrer Anmeldung und dem Onboarding durch Ihren Fachberater per Mail oder online. Wir freuen uns, Sie persönlich kennenzulernen!

Arbeitsort:

Zug (X Kilometer und X Minuten von Ihrer Wohnadresse entfernt)

Jobbeschreibung:

AI Voice Agent (QA Engineer) (w/m/d)

Ihr Aufgabengebiet:

- Manuelles End-to-End-Testing von Voice-Call-Szenarien über verschiedene Geschäftssituationen hinweg
- Überprüfung der Intent-Erkennung und Anliegen-Klassifizierung zur Sicherstellung des korrekten Verständnisses von Kundenanfragen
- Validierung der Routing-Genauigkeit, damit Kunden an die passenden Customer-Care-Teams weitergeleitet werden
- Testen von Customer-Journey-Interaktionen über verschiedene Länder, Sprachen und Geschäftsszenarien hinweg
- Konzeption und Durchführung von positiven, negativen und Edge-Case-Testszenarien für KI-gestützten Kunden-Self-Service
- Validierung der Geschäftsprozesse hinsichtlich Datenerfassung, Gesprächsabläufen, Ausnahmebehandlung und Geschäftsregeln
- Analyse der Produktionsqualität durch Auswertung von Kundenfeedback, Gesprächstranskripten, Fehlerreproduktion und Ursachenanalyse
- Integrationstests der End-to-End-Interaktionen zwischen Voice-AI, Contact-Center-Plattformen, SAP-Backend-Services und unterstützenden APIs

Was Sie ausmacht:

- Nachgewiesene Erfahrung in Softwaretests, Qualitätssicherung oder Testanalyse
- Erfahrung im Testen von Voice-Bots, Chatbots, KI-Assistenten oder virtuellen Agenten
- Verständnis von Prompt Engineering und Fähigkeit, Konversationen durch Prompt-Anpassungen zu verbessern
- Erfahrung mit Contact-Center-Lösungen, Voice-Kanälen, Telefonie, IVR oder Call-Routing im Kundenservice-Umfeld
- Fähigkeit zur Entwicklung umfassender Testszenarien für Kundeninteraktionen und Edge Cases
- Erfahrung in der Validierung von Intent-Klassifizierung, Routing-Genauigkeit und End-to-End-Geschäftsprozessen
- Fähigkeit zum Testen von KI-Integrationen mit ERP-/CRM-Systemen und Workflows wie Fallerstellung oder Reparaturbuchung
- Starke analytische und kommunikative Fähigkeiten, proaktive Arbeitsweise sowie Englischkenntnisse für die internationale Zusammenarbeit

Was diese Stelle ausmacht:

- Attraktives Gehalt mit leistungsbezogenen Boni
- Entwicklungs- und Aufstiegsmöglichkeiten
- Dynamisches und kollaboratives Arbeitsumfeld