

Customer Success & Solutions Manager im KI-Umfeld (m/w/d)

Vollzeit · Home Office

Customer Success · Kundenberatung · Automatisierung

Über OMQ

OMQ ist ein Berliner SaaS-Unternehmen und Pionier für KI-basierte Kundenservice-Automatisierung. Seit unserer Gründung im Jahr 2010 verfolgen wir eine klare Vision: jede Art von Serviceanfrage weltweit automatisch zu beantworten. Mit unserer eigenen KI-Pipeline beantworten wir Kundenanfragen vollautomatisch über alle Kanäle hinweg – Chatbot, E-Mail-Bot, Voice-Bot, AI Agent, intelligente Hilfeseite, smartes Kontaktformular und Ticketsystem-Assistent – in 32 Sprachen.

Über 250 internationale Kunden vertrauen auf OMQ, darunter Marken wie Deutsche Bahn, Tchibo, Mister Spex, Norma, MAGIX und alltours. Als eines der ersten deutschen Unternehmen haben wir einen Chatbot auf ChatGPT-Niveau veröffentlicht. Wir geben Keynotes bei Microsoft und Bitkom und gestalten die Zukunft von KI und Service in Deutschland aktiv mit.

Deine Mission

Du wartest nicht, bis Kunden kommen – du gehst aktiv auf sie zu und bist da, wenn sie dich brauchen. Gemeinsam erreichst du mit unseren Kunden ihre Service- und Automatisierungsziele, hältst kontinuierlich Kontakt über verschiedene Kanäle und baust so eine echte, langfristige Partnerschaft auf. Diese Rolle bauen wir gemeinsam mit dir auf – du gestaltest sie von Anfang an mit. In dieser Rolle betreust du eigenverantwortlich deine Kunden.

Deine Aufgaben

- **Kunden begleiten & Beziehungen aufbauen** — Du bist fester Ansprechpartner über den gesamten Lebenszyklus – proaktiver Kontakt, regelmäßige Check-ins, Kundenziele messbar machen und echte, langfristige Partnerschaften aufbauen.
- **Beraten & weiterentwickeln** — Du verstehst die Bedürfnisse deiner Kunden, zeigst Verbesserungspotenziale auf und entwickelst sie weiter – neue Produkte und Kanäle einführen, Upsell-Chancen erkennen, Churn proaktiv verhindern, Renewals sichern.
- **Support leisten** — Schnell und klar über Telefon, E-Mail und Ticketsystem; zu den üblichen Geschäftszeiten für unsere Kunden erreichbar.
- **Setups & Integrationen umsetzen** — Du analysierst Serviceprozesse, übersetzt sie in automatisierte Workflows und richtest sie ein. Drittsysteme (CRM, Ticketsysteme, Auftrags-/Trackingsysteme) bindest du via API und Skript an und begleitest die Integration auf den Kundenwebseiten mit HTML, CSS und JavaScript. Einfaches setzt du selbst um, bei komplexeren Anbindungen unterstützt dich unser Entwicklerteam.
- **Intern vernetzen** — Als Bindeglied zwischen Kunde, Vertrieb und Produktteam spielst du Feedback strukturiert zurück.

Dein Profil

Die Stelle ist offen für Junior- und Mid-Level-Profile – entscheidend ist nicht, wo du heute stehst, sondern wohin du willst. Wir entwickeln die Rolle gemeinsam mit dir weiter.

Das bringst du mit (das ist uns wichtig):

- Du bringst Erfahrung aus Kundenservice, Support, Beratung oder Account Management mit und baust schnell Vertrauen zu Menschen auf. Ein technischer oder SaaS-Hintergrund ist ein Plus – Quereinstieg in die KI-Welt ist bei uns ausdrücklich willkommen.
- Du redest gern und gut mit Menschen und erklärst technische Themen so, dass sie jeder versteht – ohne Fachchinesisch.

- Du gehst proaktiv auf Kunden zu, bringst Dinge zu Ende und findest echte Lösungen – auch wenn's mal hakt.
- Du nutzt KI ganz selbstverständlich in deinem Arbeitsalltag und arbeitest dich blitzschnell in neue Themen und Tools ein.
- Du kommunizierst in Deutsch auf muttersprachlichem Niveau (C2, in Wort und Schrift) und hast gute Englischkenntnisse.

Technik: das solltest du mitbringen – oder dir schnell aneignen wollen:

- Technische Affinität und Neugier: Du scheust keine Tools und Systeme und arbeitest dich gern in Neues ein.
- Einfache Skripte und Anbindungen setzt du selbst um – oder mit KI-Unterstützung (Vibe Coding).
- HTML, CSS und JavaScript auf Kundenwebseiten sind dir vertraut – oder du eignest sie dir zügig an.
- Erfahrung mit APIs (REST, JSON) ist ein Plus, aber kein Muss.

Woran wir Erfolg messen

- Zufriedene Kunden, die ihre Serviceziele erreichen
- Deine Kunden gehen erfolgreich live und nutzen OMQ aktiv
- Reaktions- und Lösungsgeschwindigkeit bei Supportanfragen
- Renewal-Rate und Churn-Reduktion
- Identifizierte Expansionsmöglichkeiten und Upsell-Beitrag
- Erfolgreich abgeschlossene Integrationen

Was wir bieten

- **Home Office & Flexibilität** — Remote von überall in Deutschland – Onboarding persönlich mit unserem Gründer in Berlin, danach flexibel. Flexible Arbeitszeiten im Rahmen der üblichen Geschäftszeiten, da du im Kundenkontakt erreichbar bist. Workation möglich.
- **KI & Lernen** — KI ist unser Alltag, nicht unser Buzzword. Du nutzt moderne AI-Tools vom ersten Tag an und lernst direkt von unserem Entwicklerteam, wie KI-Produkte wirklich funktionieren.
- **Echtes Team** — Direkte Zusammenarbeit mit unserem Gründer, kurze Entscheidungswege, offene Fehlerkultur – kein Machtgerangel, kein Konzerndenken. Ein Team, das füreinander einsteht.
- **Breites Arbeitsfeld** — Kein schmales Tätigkeitsfeld wie im Konzern – du arbeitest hands-on an echten Projekten über die ganze Breite: Kundenbeziehung, Beratung, Support, Prozessoptimierung und Integration.
- **Starkes Produkt & Stabilität** — Deine Arbeit siehst du bei Deutsche Bahn, Tchibo, Mister Spex und über 250 weiteren Kunden. Gegründet 2010, profitabel, ohne Investoren – kein Startup-Risiko.
- **Team & Events** — Regelmäßige Offsite-Teamevents, internationales Team, Englisch als Arbeitssprache.
- **Ausstattung** — iPhone und MacBook werden gestellt.

Klingt nach dir?

Dann freuen wir uns auf deine Bewerbung. Schick uns deinen Lebenslauf und ein paar Zeilen dazu, warum du der richtige Mensch für diese Rolle bist, an jobs@omq.de. Mehr über uns: [omq.de](https://www.omq.de).