

Customer Solutions Engineer im KI-Umfeld (m/w/d)

Vollzeit · hauptsächlich Home Office (Berlin)

Integration · Customer Success · Technical Support

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.

Deine Aufgaben

- **Integrationen bauen:** OMQ in Kundensysteme integrieren – CRM, ERP, Ticketsysteme über APIs anbinden und Integrationen end-to-end begleiten und umsetzen
- **Workflows & Setups:** Komplexe Serviceprozesse analysieren, in automatisierte Workflows übersetzen und Setups einrichten
- **Kunden begleiten:** Fester Ansprechpartner über den gesamten Lebenszyklus – proaktiver Kontakt, Check-ins, Kundenziele messbar machen
- **Support leisten:** Support über alle Kanäle – Telefon, E-Mail, Ticketsystem – schnell und klar
- **Wachstum & Retention:** Upsell-Chancen erkennen, Churn proaktiv verhindern und Renewals unterstützen
- **Intern vernetzen:** Als Bindeglied zwischen Kunde, Vertrieb und Produktteam Feedback strukturiert zurückspielen

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 bist du

- Du redest gern mit Menschen, bringst Dinge zu Ende und findest echte Lösungen – auch wenn's mal hakt
- Du erklärst technische Themen so, dass sie jeder versteht – ohne Fachchinesisch
- Du denkst prozessorientiert, übernimmst Verantwortung und optimierst Abläufe eigenständig – ohne dass man dich darum bitten muss
- Du bist ein verlässlicher Teampartner mit verhandlungssicherem Deutsch und guten Englischkenntnissen

Das kannst du

- Du arbeitest mit Python, HTML und CSS – du kannst Skripte schreiben, Code lesen und technische Probleme eigenständig angehen
- Du hast praktische Erfahrung mit KI-Tools und Prompting und weißt, wie du sie gezielt einsetzt
- Du hast mit APIs gearbeitet – REST-Requests, JSON-Strukturen und API-Dokumentationen sind dir vertraut
- Java: nice to have, kein Muss
- Du hältst dich technisch auf dem Laufenden, probierst neue Tools aktiv aus und bringst eigene Ideen mit – auch wenn sie noch nicht perfekt sind

Woran wir Erfolg messen

- Erfolgreich abgeschlossene Integrationen
- Aktivierung und Nutzung durch Kunden
- Erreichung der Kundenziele und Kundenzufriedenheit
- Reaktions- und Lösungsgeschwindigkeit bei Supportanfragen
- Renewal-Rate und Churn-Reduktion
- Identifizierte Expansionsmöglichkeiten und Upsell-Beitrag

Was wir bieten

- **Home Office & Flexibilität:** Remote von überall in Deutschland – Onboarding persönlich mit unserem Gründer in Berlin, danach flexibel. Dynamische Arbeitszeiten ohne starre Kernzeit. 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: Integration, Support, Kundenbeziehung, Prozessoptimierung.
- **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, BVG-Ticket bei Bedarf.

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).