addexpert
human recruiting



INFORMATICS

RÉFÉRENCE: 12288

PUBLIÉ LE: 02.11.2026

CONTACT CENTER & KI – DIE KUNDENINTERAKTION VON MORGEN GESTALTEN! Für ein anspruchsvolles Mandat bei unserem Kunden im Raum Zürich suchen wir eine erfahrene Persönlichkeit mit fundierter Expertise im Business Engineering und in der Business Analyse komplexer IT-Projekte. Im Fokus stehen die Transformation einer Contact-Center-Plattform von Genesys On-Premises auf Genesys Cloud CX sowie die Integration neuer KI-Anwendungsfälle. Sie arbeiten als Bindeglied zwischen Business und IT und begleiten die Überführung bestehender Funktionen ebenso wie die Entwicklung neuer Lösungen für die Kundeninteraktion. Für dieses anspruchsvolle Mandat suchen wir Sie als:

SENIOR BUSINESS ENGINEER / BUSINESS ANALYST – GENESYS CLOUD CX & KI

IHR VERANTWORTUNGSBEREICH In dieser Rolle übernehmen Sie eine zentrale Funktion im Anforderungsmanagement und Prozessdesign für die Transformation der Contact-Center-Plattform. Sie erheben, analysieren und dokumentieren die fachlichen Anforderungen für die Überführung bestehender Prozesse auf Genesys Cloud CX und begleiten deren Weiterentwicklung. Gemeinsam mit den Fachbereichen identifizieren und bewerten Sie neue KI-Anwendungsfälle, beispielsweise virtuelle Assistenten, Agent Assist, automatisierte Gesprächszusammenfassungen sowie Sprach- und Textanalysen. Sie konkretisieren die Anforderungen und definieren Erfolgskriterien, Qualitätsmetriken sowie Daten-, Test- und Betriebsanforderungen. Dabei berücksichtigen Sie geeignete Guardrails und die Einbindung menschlicher Prüfung und Entscheidungen im Sinne von Human-in-the-Loop. Sie formulieren und priorisieren Features, User Stories und testbare Akzeptanzkriterien und moderieren Workshops sowie Refinements. Im engen Austausch mit Contact Center, Fachbereichen, Architektur, Informationssicherheit, Datenschutz und externen Partnern stimmen Sie unterschiedliche Anforderungen ab und schaffen tragfähige Entscheidungsgrundlagen. Darüber hinaus wirken Sie bei Test und Abnahme mit und evaluieren die Qualität der KI-Lösungen anhand definierter Testfälle und Kennzahlen.

IHRE PERSÖNLICHKEIT Sie verfügen über mehrjährige, nachweisbare Erfahrung als Business Engineer oder Business Analyst in komplexen IT-Projekten und bringen idealerweise insgesamt fünf bis acht Jahre relevante Berufserfahrung mit. Erfahrung im Finanzumfeld ist von Vorteil. Sie haben für mindestens einen bereits umgesetzten KI-Anwendungsfall Anforderungen erhoben und formuliert und dabei Qualitätsmetriken, Daten- und Testanforderungen, Guardrails sowie Human-in-the-Loop berücksichtigt. Idealerweise haben Sie dabei mit generativer KI gearbeitet. Zudem verfügen Sie über Projekterfahrung im Contact-Center-Umfeld, beispielsweise mit Routing, IVR und digitalen Kanälen. Kenntnisse von Genesys Cloud CX oder Erfahrung mit einer Cloud-Migration sind besonders wertvoll. Sie sind es gewohnt, in agilen Teams nach Scrum oder Kanban als Bindeglied zwischen Business und IT zu arbeiten. Ihre strukturierte Arbeitsweise hilft Ihnen, vereinbarte Termine einzuhalten und unterschiedliche Anspruchsgruppen zu tragfähigen Entscheiden zu führen. Sie formulieren präzise, testbare Anforderungen und vermitteln die Möglichkeiten und Grenzen von KI verständlich. Risiken und Zielkonflikte sprechen Sie frühzeitig an und begründen Ihre Empfehlungen nachvollziehbar. Deutschkenntnisse auf Niveau C2 sowie Englischkenntnisse auf Niveau C1 werden vorausgesetzt. Ihre KI-Anwendungsfälle und Contact-Center-Projekte weisen Sie im Lebenslauf bitte konkret mit Ihrer jeweiligen Rolle und den erzielten Ergebnissen aus.

IHRE PERSPEKTIVEN Bei unserem Kunden übernehmen Sie eine neu geschaffene Rolle und gestalten die Weiterentwicklung einer zentralen Plattform für die Kundeninteraktion aktiv mit. Sie verbinden die Transformation auf Genesys Cloud CX mit praxisnahen KI-Anwendungen und können sowohl bestehende Contact-Center-Funktionen als auch neue Einsatzmöglichkeiten mitprägen. In einem agilen, interdisziplinären Projektteam arbeiten Sie eng mit fachlichen und technischen Ansprechpartnern zusammen und bewegen sich in einem anspruchsvollen, regulierten Bankenumfeld. Dabei bringen Sie Ihre Erfahrung von der Anforderungsdefinition bis zur Bewertung der umgesetzten Lösungen ein und leisten

einen konkreten Beitrag zur Qualität der künftigen Kundeninteraktion. Das Pensum beträgt 100 % bei einem vorgesehenen Umfang von 210 Personentagen. Der Start erfolgt nach Vereinbarung, idealerweise ab dem 12. Januar 2027. Die Einsatzdauer beträgt zwölf Monate ab Eintritt.

Note : If you have any questions or would like to know more about this position please contact Heinz Brägger by Email-braegger@addexpert.ch or call Tel. +41 58 521 51 56