



Für unseren Kunden suchen wir zum nächstmöglichen Zeitpunkt einen qualifizierten, freiberuflichen:

Genesys Cloud Consultant (m/w/d)

Job-ID: CP-00007656

Job-Ort: Remote

Remoteanteil / Home Office: 100%

Projektbeginn: 16.10.2026

Einsatzzeitraum: 4 Monate (Verlängerung möglich)

Einsatzvolumen: 100%

Einsatzort: Remote

Gesucht wird ein Genesys Cloud Consultant zur Konzeption und Integration einer Contact-Center-Lösung im Healthcare-Umfeld. Im Mittelpunkt stehen die Analyse fachlicher und technischer Anforderungen, die Konfiguration von Contact-Center-Prozessen sowie die Integration von Genesys Cloud in bestehende IT-Systemlandschaften.

Das Projekt konzentriert sich zunächst auf die Konzeptionsphase. Eine anschließende Beauftragung für die Umsetzung ist angestrebt.

Ihre Hauptaufgaben:

- Aufnahme, Analyse und Bewertung von Anforderungen aus Service-, Fach- und IT-Bereichen
- Erstellung technischer und fachlicher Konzepte auf Basis von Genesys Cloud
- Konfiguration von Contact-Center-Prozessen und -Funktionen, insbesondere:
 - Routing
 - Queues
 - Skills
 - IVR (Interactive Voice Response)
 - Digitale Kommunikationskanäle
 - Workflows
- Integration von Genesys Cloud in bestehende Systemlandschaften, beispielsweise:
 - CRM-Systeme
 - Patientenservice-Systeme
 - Identitätsmanagement-Systeme
 - Workforce-Management-Systeme
- Erstellung und Dokumentation von Schnittstellen und technischen Konzepten
- Begleitung von Konfigurationen, Tests und Abnahmen
- Unterstützung bei Migration, Rollout und Übergabe an Betrieb und Support

- Planung und Durchführung von Workshops
- Dokumentation technischer und fachlicher Entscheidungen
- Regelmäßiges Reporting des Projektstatus an Projektleitung und Stakeholder

Ihre fachlichen Voraussetzungen:

- Fundierte Praxiserfahrung mit Genesys Cloud
- Idealerweise Erfahrung in Implementierungs- und Integrationsprojekten mit Genesys Cloud
- Kenntnisse von Contact-Center-Prozessen und deren technischer Umsetzung
- Erfahrung mit APIs und Webservices
- Kenntnisse von REST und JSON
- Kenntnisse in Authentifizierungsverfahren
- Erfahrung in der Schnittstellenintegration
- Sehr gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift
- Gute Englischkenntnisse zur Dokumentation und Abstimmung



Ihr Ansprechpartner:

Adrian Weinast

auteega GmbH
Kaiserring 14-16
68161 Mannheim

Telefon: +49 170 2175 230

E-Mail: adrian.weinast@auteega.com

Jetzt bewerben