

# UX designer

## UX & Conversational Designer til udvikling af næste generation af kundeservice

Har du styr på brugerinvolvering, og er du nysgerrig på den nyeste teknologi, heriblandt Conversational- og Generativ AI? Måske har du en enorm viden om chat- og voicebots, og brænder for at komme ud og vise at det kan være meget mere, end folk tror det er i dag?

Hvis du kan svare ja til en eller flere af ovenstående behøver du ikke lede meget længere. Så kan du blive den næste UX og Conversational Designer hos YouSee, hvor fremtidens digitale kundeservice bliver defineret og udviklet.

### Arbejdsområdet:

Hos YouSee søger vi en UX & Conversational designer til vores team i Aarhus. Vores formål er at digitaliserer kunderejsen bedst muligt og altid levere gode kundeoplevelser, hvor vi både praktiserer designtænkning og hvor kunden altid er i centrum for udviklingen.

Arbejdet med conversational AI er en del af Nuudays strategiske udviklingsområde, og dit bidrag vil være afgørende for skabelsen af fremtidens kundeservice. Da fagområdet fortsat er nyt i Danmark, kommer du til at stå i frontlinjen af udviklingen, og du får derfor rig mulighed for faglig udvikling og for at sætte dit eget aftryk på brugen af bots i kundeservice

Du får ansvaret for at researche, bygge og lancere dine egne kunderejser ud fra dataanalyse og forretningens service areas. Når dit flow er lanceret skal det driftes, optimeres løbende og analyseres over tdi ift. performance og gældende KPI'er.

Vi forestiller os, at du har flair for samtaledesign og storytelling der binder design og indhold sammen til en god kundeoplevelse. Selve arbejdet foregår i et conversational AI software, og her er det en stor fordel hvis du har erfaringer med f.eks. Cognigy, Google Dialogflow CX eller lignende. Hvis ikke, vil det blive en del af din indledende uddannelse i teamet. Som en del af teamet, vil du komme til at arbejde tæt sammen med vores andre designere, udviklere, samt stakeholdere fra hele forretningen.

### Faglige kompetencer:

Da du skal være primært kundefokuseret i din designudvikling, er det en stor fordel hvis du har erfaring med en eller flere af følgende elementer:

- Har erfaring fra et job eller uddannelse som indeholder en eller flere af følgende elementer: Samtaledesign (sketching, mockup, evaluering), robot- og automatiseringsteknologier (NLP, speech recognition), brugertestning, og designtænkning.
- Har erfaring med kortlægning af kunderejser f.eks. igennem Figma eller lignende.
- Har en relevant uddannelse relateret til digitalt design, interaktive teknologier eller cognitive science, med fokus på at forstå brugeradfærd.
- Kommunikerer ubesværet på såvel dansk som engelsk (dansk i skrift og tale er afgørende, da essensen i jobbet er kommunikation på dansk).
- Kan skabe et overblik i komplekst data – uanset om det er lange excel-ark, eller om det er indsamlet kunde empiri
- Nysgerrig omkring generativ AI (ChatGPT, Bard o.lign) er en fordel. Har du erfaring med prompt engineering er dette også et plus.
- Det er en fordel, hvis du kan fremvise en portefølje af tidligere designarbejde, som viser din arbejdsproces.

Indrykningsdato

01.09.2023

Ansøgningsfrist

01.10.2023

Virksomhedsnavn

Nuuday

Fagområde



Billede / Design / Multimedie

Navn på kontaktperson

Tais Sandal Nissen

TSNI@yousee.dk

Søgstilling

<https://tdc.csod.com/ux/ats/careersite/17/ho>  
c=tdc

**Personlige kompetencer:**

Da teamet er tæt samlet om opgaven er det vigtigt, at du har en udadvendt social profil og er oprigtigt interesseret i tæt og fortløbende dialog med dine kolleger. Team work er kernen i vores praksis og vi har brug for, at du bidrager til fællesskabet med at tænke højt og byde ind med dine kreative idéer. Hvis du besidder et stort engagement og har et energisk mindset er det en klar fordel i teamet.

Vi er et meget verbalt team med fokus på samarbejde, og derfor forventes det at du særligt i introforløbet møder fysisk ind på lokationen hver dag, og efterfølgende at du i udgangspunktet forventes at møde fysisk ind 4 dage om ugen indtil du er tilstrækkelig godt kørende. Der vil dog være plads til fleksibilitet og hjemmearbejde i samråd med leder.