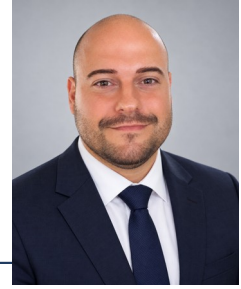


Dimitar Tsvetkov

Augsburg, Deutschland | +49 176 6558 7775 | mail@dtsvetkov.de | linkedin.com/in/dtsvetkovde | github.com/mitetodb



AI Customer Success | Implementierung & Delivery | Solutions

PROFIL

Customer-Success- und Delivery-Profi mit über sechs Jahren bei OpSec Security (Kunden-Onboarding, Schulung, Eskalationen, SaaS-Abo-Service Pricing Radar, Enterprise-Kunden wie Samsung, Philips und Nikon) und praktischen Software- und KI-Kenntnissen. Seit 09/2025 freiberuflicher Softwareentwickler; entwickelt LLM-Anwendungen und arbeitet täglich mit KI-Agenten (Cursor Cloud Agents, ChatGPT, GitHub Copilot, Gemini, Grok Bot). Verbindet Kunden, Produkt und Engineering bei KI-Einführung und Implementierung. Deutsch C2, Englisch fließend; ab sofort verfügbar.

BERUFSERFAHRUNG

Freiberuflicher Softwareentwickler | Selbstständig | 09/2025 – heute

- Softwareentwicklung für kleinere Kunden, u. a. ein Hotel-Property-Management-System (PMS) mit Java, Spring Boot, React, TypeScript und SQL.
- KI-gestützter Entwicklungsprozess: Cursor Cloud Agents setzen Tickets als Pull Requests um, ChatGPT prüft sie, CI-Tests sichern jeden Merge ab; Spezifikation und Freigabe erfolgen manuell.

Customer Success Manager (zuvor Test Purchase Manager) | OpSec Security GmbH, München | 04/2019 – 08/2025

- Leitung von Pricing Radar, einem B2B-Abo-Angebot (Plattformzugang plus Research-Services) für Markeninhaber, sowie der Testkaufzentrale; Betreuung von Enterprise-Kunden wie Samsung, Philips und Nikon.
- Koordination internationaler Kundenanfragen, eines weltweiten Netzwerks von Partneragenturen und interner Teams; Onboarding und Schulung für interne Systeme, Anlage von Kundenstammdaten und Zugängen, First-Level-Support und Eskalationen.
- Verbesserung von Datenfeldern, Vorlagen und Qualitätsprozessen; Beitrag zu ca. 50 % weniger Kundenbeschwerden im GJ 2023 gegenüber 2022.
- Vorbereitung monatlicher Rechnungen und Partnerzahlungen mit der Finanzabteilung. Titelwechsel zu Customer Success Manager im Zuge der neuen Job-Family-Struktur.

Freiberuflicher Datenanalyst / Operations-Koordination | OpSec Security GmbH | 04/2014 – 03/2019

- Analyse operativer und kundenbezogener Daten, Reporting, Koordination externer Partner, Verbesserung von Dokumentation und Qualitätsprozessen.

Selbstständiger Webdesigner / Softwareentwickler | DTsvetkov.de | 09/2010 – 12/2024

- Web- und Softwareprojekte für kleinere Unternehmen, von der Anforderungsklä rung bis zu Umsetzung und Support (parallel zu anderen Tätigkeiten).

Online Marketing Manager | Seokratie GmbH | 10/2010 – 05/2014

- Kundenbetreuung bei SEO- und Online-Marketing-Projekten, Auswertungen und Optimierung.

Projektmanagement-Assistenz | Nokia Siemens Networks / nomiko e.V. | 03/2008 – 06/2010

- Technisch-kaufmännische Koordination, Projektdokumentation und Nachverfolgung im Mobilfunkinfrastruktur-Umfeld.

KI-PROJEKTE

KI-Buchungsassistent für Friseursalons (hair-salon-booking) | TypeScript, NestJS, React, PostgreSQL, OpenAI API | 10/2026 – heute

- Deutschsprachiger KI-Agent, der Termine über abgesicherte Tool Calls bucht: Die Datenbank-Buchungslogik, nicht das LLM, entscheidet über Verfügbarkeit; personenbezogene Daten und Einmalcodes bleiben außerhalb des Modellkontexts.
- Offline-Evaluation mit über 100 deutschen und mehrsprachigen Testszenarien und versionierten Prompts (Prompt Engineering); entwickelt mit Cursor Agents. Prototyp, noch nicht im Produktivbetrieb.

Hospitality Suite – Hotel-PMS (hospitality-suite) | Java 25, Spring Boot, PostgreSQL, Next.js | 07/2026 – heute

- Belegungsplan und Hotelbetriebsplattform, entwickelt mit Cursor Cloud Agents im Ticket-/Pull-Request-Workflow; PR-Reviews mit ChatGPT und CI-Tests vor jedem Merge.

KENNTNISSE

- KI & LLM: KI-Agenten, Konzeption von LLM-Anwendungen, OpenAI API, Prompt Engineering, Tool Calling mit Guardrails, LLM-Evaluation, agentische Entwicklung mit Cursor Cloud Agents
- KI-Tools (täglich): ChatGPT, Cursor, GitHub Copilot, Gemini, Grok Bot
- Customer Success & Delivery: Onboarding, Anwenderschulung, Implementierungskoordination, Eskalationsmanagement, SaaS-Abo-Service, Enterprise-Stakeholder, Prozess- und Qualitätsverbesserung
- Engineering: Java, Spring Boot, JavaScript, TypeScript, React, Next.js, NestJS, SQL / MySQL / PostgreSQL, REST-APIs, Postman, Git, CI/CD, Softwaretests
- Sonstiges: Führerschein Klasse B; EU-Bürger; Umzugsbereitschaft nach Zürich

AUSBILDUNG

- SoftUni – Doppelabschluss Back-End Software Engineer (Java) und Front-End Developer (JavaScript), 01/2026; Software Engineering & DevOps (Note 6,00/6,00); AI Basics (SoftUni AI, 2026).
- LMU München – Studium der Wirtschaftsmathematik, Medieninformatik und Statistik (2006–2019, ohne Abschluss).

SPRACHEN

Deutsch: C2 (verhandlungssicher, nahezu muttersprachlich) | Englisch: fließend | Bulgarisch: Muttersprache