

## Customer Insights & Engagement Manager

Job ID  
REQ-10075706

4月 15, 2026

Austria

### 摘要

Leitung und Verwaltung aller Aspekte des Sales Administration / Operations-Teams in einem bedeutenden Land, einschließlich des Auftragsmanagement-Teams; Site-to-Site-Materialeinkaufsprozess und Stammdatenpflege, um einen unterbrechungsfreien Geschäftsbetrieb zu gewährleisten. Verwalten Sie Teamaktivitäten, einschließlich der Ressourcenzuweisung basierend auf Arbeitsbelastung und Prioritäten, beruflicher Entwicklung, Berichterstattung und Erfüllung der Gruppenziele.

Leitet einen Schlüsselbereich der Vertriebsunterstützung in einem bedeutenden Landkreis (Vertriebsschulungen, Analysen, Vertriebsoperationen). Entwickeln Sie eine effektive durch Training und Coaching oder Management von wichtigen kommerziellen Programmen

### About the Role

Major Accountabilities

- Verantwortlich für Betreuung der Vertriebsmitarbeiter und Kanalpartner in der Verarbeitung von Bestellungen / Rücksendungen; liefert Metriken/ Berichtserstattung für Vertriebsteams und HCPs für Kostenauszahlungen.
- Rückverfolgung von Bestellungen und Lieferung von Statusmeldungen; Aktualisierung von Kundenlisten.
- Erforschung und Lösung von eskalierten Problemen und Problemen, einschließlich Fragen im Zusammenhang mit Auftragsverwaltung, Buchhaltung und Fakturierung.
- Vermittlung des Standes von Problemen und Lösungen zu den Kunden und anderen angebrachten Parteien.
- Sichern, dass das Team sich an alle Prozesse hält und innerhalb der Prozeduren des Kundendienstes arbeitet.
- Koordination von Prozessänderungen und Wartung der SOPs der Kundenbetreuung.
- Für sorgen, dass neue Teammitglieder ein angemessenes Niveau Systembetreuung erhalten, um effizient und effektiv ihre zugeteilten Rollen ausüben zu können.
- Bewilligung der SOP-/ GxP-Dokumente als Haupt-Verantwortungsträger für den Inhalt und Anwendung der erweiterten Prozeduren.
- Meldung von technischen Beschwerden / unerwünschten Ereignissen / Sonderfallszenarien im Zusammenhang mit Novartis-Produkten innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt
- Verteilung von Vermarktungsmustern (falls zutreffend)

#### Key Performance Indicators

Kundenzufriedenheit: jährliches Umfrageergebnis und Multi-Rater-Feedback von Stakeholdern.

- Einhaltung der Fristen für das Auftragsmanagement.
- NFCM-Kontrollergebnisse im Zusammenhang mit Kundendiensttransaktionen.

#### Work Experience

Vertrieb im Gesundheitswesen / Pharma / verwandten Geschäftsbereichen  
Marketing im Gesundheits- / Pharmageschäft

#### Skills

Bearbeitung von Anrufen  
Neugier  
Kundenbetreuung  
Kundenerfahrung  
Kundenbeziehungen  
Kundenzufriedenheit  
Kundendienst  
Kundenbetreuung  
E-Learning (Englisch)  
Außendienst-Management  
Frontend-Entwicklung  
Auftragsverwaltung  
Professionalismus  
Projektmanagement  
Umsatz

#### Language

Englisch

Why Novartis: Helping people with disease and their families takes more than innovative science. It takes a community of smart, passionate people like you. Collaborating, supporting and inspiring each other. Combining to achieve breakthroughs that change patients' lives. Ready to create a brighter future together? <https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture>

Benefits and Rewards: Learn about all the ways we'll help you thrive personally and professionally. [Read our handbook \(PDF 30 MB\)](#)

部门

International

Business Unit

Strategic Planning & BD&L

地点

Austria

站点

Vienna

Company / Legal Entity

AT06 (FCRS = AT006) Novartis Pharma GmbH

Functional Area

Sales

Job Type

Full time

Employment Type

Regulär

Shift Work

No

```
var config = { targetId: "kalturaplayer69dfe77ea82ae903499841", provider: { widgetId:
"1Qm7rm1pm", partnerId: "2076321", uiConfId: "55802022" }, playback: { autoplay: false, autopause:
false, allowMutedAutoPlay: false, loop: false }, sources: { options: {}, startTime: 0 }, plugins: {},
sources: { options: {}, startTime: 0 }, ui: { showCCButton: false, settings: { showQualityMenu: true,
showSpeedMenu: false }, css : "/modules/custom/arcticnckalturaaddon/css/kalturavideo.css",
components: { fullscreen: { disableDoubleClick: false } }, uiComponents: [ { presets: ['Playback',
'Live'], area: 'BottomBarRightControls', replaceComponent: 'Fullscreen', get:
KalturaPlayer.ui.components.Remove } ] } }; // Check and add plugins only if they exist if
(KalturaPlayer.plugins["download"]) { config.plugins.download = { disable: true }; } if
(KalturaPlayer.plugins["transcript"]) { config.plugins["playkit-js-transcript"] = { position: "right", //
Default: bottom;('left', 'right', 'top', 'bottom') to enable transcript. expandMode: "over", // Default:
alongside;('alongside', 'hidden', 'over') expandOnFirstPlay: false, showTime: true, downloadDisabled:
false, printDisabled: false, disable: true }; } if (KalturaPlayer.plugins["preventSeek"]) {
config.plugins.preventSeek = { preventSeekForward: false, preventSeek: false }; }
config.plugins.floating = { disable: true }; if (KalturaPlayer.plugins["navigation"]) {
config.plugins.navigation = { position: "right", expandMode: "over", expandOnFirstPlay: false, visible:
false }; } if (KalturaPlayer.plugins["hotspots"]) { config.plugins['playkit-js-hotspots'] = { disable: true }; }
if (KalturaPlayer.plugins["moderation"]) { config.plugins['playkit-js-moderation'] = { disable: true }; } if
(KalturaPlayer.plugins["info"]) { config.plugins['playkit-js-info'] = { disable: true }; } if
(KalturaPlayer.plugins["share"]) { config.plugins.share = { disable: true }; } config.ui.uiComponents =
[]; if (KalturaPlayer.plugins["googleAnalytics"]) { config.plugins.googleTagManager = {};
config.plugins.googleTagManager.customEventsTracking = {};
config.plugins.googleTagManager.containerId = 'GTM-57RJQ5';
config.plugins.googleTagManager.customEventsTracking.custom = [];
config.plugins.googleTagManager.customEventsTracking = { preset: { coreEvents: true, UIEvents:
false, playlistEvents: false, castEvents: false } }; }
```

```
try { var kalturaPlayer = KalturaPlayer.setup(config); // Add the player to the global array. if (typeof
kalturaPlayerVideos !== 'undefined') { kalturaPlayerVideos.push(kalturaPlayer); } else { var
kalturaPlayerVideos = []; kalturaPlayerVideos.push(kalturaPlayer); } // Load the Player for other
media. kalturaPlayer.loadMedia({entryId: "1dgfvmafo"}); } catch (e) { console.error(e.message) }
```

Unterstützungen für BewerberInnen mit Behinderungen

Wenn Sie aufgrund einer Erkrankung, einer körperlichen Behinderung oder eines neurodiversen Zustandes eine Unterstützung bei verschiedenen Teilen des Rekrutierungsprozesses benötigen, wenden Sie sich bitte an [disabilities.austria@novartis.com](mailto:disabilities.austria@novartis.com) und teilen Sie uns die Art Ihrer Anfrage sowie Ihre Kontaktinformationen mit. Unsere Unterstützung umfasst die Beratung zu geeigneten Positionen sowie die Begleitung bei allen Phasen des Bewerbungsprozesses. Das österreichische Gesetz sieht die Möglichkeit vor, die örtliche Behindertenvertrauensperson (BVP) in das Bewerbungsverfahren einzubeziehen. Wenn Sie dies wünschen, teilen Sie uns dies bitte vorab als Vermerk in Ihrem Lebenslauf mit.

Job ID  
REQ-10075706

Customer Insights & Engagement Manager

[Apply to Job](#)



Job ID  
REQ-10075706

Customer Insights & Engagement Manager

[Apply to Job](#)

---

Source URL:

<https://www.novartis.com.cn/careers/career-search/job/details/req-10075706-customer-insights->

engagement-manager-de-de

List of links present in page

1. <https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture>
2. <https://www.novartis.com/sites/novartiscom/files/novartis-life-handbook.pdf>
3. <mailto:disabilities.austria@novartis.com>
4. <https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/de-DE/NovartisCareers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-ManagerREQ-10075706>
5. <https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/de-DE/NovartisCareers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-ManagerREQ-10075706>