

Customer Insights & Engagement Manager

Job ID
REQ-10075706

4月 15, 2026

Austria

摘要

Liderar y administrar todos los aspectos del equipo de Administración de Ventas / Operaciones dentro de un país significativo, incluido el equipo de gestión de pedidos; proceso de compra de material de sitio a sitio y mantenimiento de datos maestros para garantizar operaciones comerciales ininterrumpidas. Gestionar las actividades del equipo, incluida la asignación de recursos en función de la carga de trabajo y las prioridades, el desarrollo profesional, la presentación de informes y la entrega de los objetivos del grupo.

Lidera un área clave de soporte de ventas dentro de un condado significativo (capacitación en ventas, análisis, operaciones de ventas). Desarrollar una formación eficaz a través de la formación y el coaching o la gestión de programas comerciales clave

About the Role

Major Accountabilities

- Responsable de ayudar a los representantes de ventas y socios de canales a procesar pedidos/devoluciones; proporcionar métricas/informes al equipo de Ventas e involucrar a HCPs para el beneficio de los gastos.
- Realiz. seguim. de órden. de vta. y brind. actualiz. del estado; actualiz. listas de client. depend. el neg.
- Investigar y resolver problemas y problemas intensificados, incluyendo problemas relacionados con la gestión de pedidos, contabilidad y facturación.
- Comunicar el estado de problemas y soluciones para clientes y otras partes apropiadas.
- Aseg. el cumpl. del equipo con todos los proceso y procedim. de trabajo relacionados con atención al cliente.
- Coordinación de cambios y mantenimiento de procesos de SOPs de atención al cliente.
- Asegurar que los nuevos miembros del equipo reciban el nivel de soporte de sistema y capacit. adecuados para realizar el rol nombrado de forma eficiente y efectiva.
- Aprobación del SOP/documento de GxP como principal responsable del contenido y la aplicabilidad de los procedimientos mencionados.
- Notificación de quejas técnicas / eventos adversos / escenarios de casos especiales relacionados con los productos Novartis dentro de las 24 horas posteriores a la recepción
- Distribución de muestras de comercialización (cuando proceda)

Key Performance Indicators

- Satisfacción del cliente: resultado anual de la encuesta y retroalimentación de varios calificadores de las partes interesadas.
- Cumplimiento de los plazos de gestión de pedidos.
- Resultados de control NFCM relacionados con las transacciones de servicio al cliente.

Work Experience

Ventas en Sanidad / Farmacia / negocios relacionados
Marketing en el sector sanitario y farmacéutico

Skills

Manejo de llamadas
Curiosidad
Atención al cliente
Experiencia del cliente
Relaciones con los clientes
Satisfacción del cliente
Servicio al cliente
Atención al cliente
E-Learning
Gestión de servicios de campo
Desarrollo Front-End
Gestión de pedidos
Profesionalismo
Gestión de proyectos
Ventas

Language

Ingl é s

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

Regular

Shift Work

No

```
var config = { targetId: "kalturaplayer69dfd572f2147440788014", 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) }
```

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-es-es

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. <https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/es/NovartisCareers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-ManagerREQ-10075706>
4. <https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/es/NovartisCareers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-ManagerREQ-10075706>