

## Customer Insights & Engagement Manager

Job ID  
REQ-10075706

4月 15, 2026

Austria

### 摘要

Diriger et g é rer tous les aspects de l ' é quipe d ' administration des ventes / op é rations dans un pays important, y compris l ' é quipe de gestion des commandes; processus d ' achat de mat é riel de site à site et maintenance des donn é es de base pour assurer des op é rations commerciales ininterrompues. G é rer les activit é s de l ' é quipe, y compris l ' allocation des ressources en fonction de la charge de travail et des priorit é s, le perfectionnement professionnel, les rapports et la r é alisation des objectifs du groupe.

Dirige un domaine clé du support commercial dans un comté important (formation commerciale, analyse, op é rations de vente). D é velopper un efficace par la formation et le coaching ou la gestion de programmes commerciaux clés

### About the Role

Major Accountabilities

~» Chargé de soutenir les commerciaux et les distributeurs partenaires dans le suivi des commandes/retours ; de fournir des mesures/rapports à l'équipe des ventes et d'engager les HCP pour le remboursement des dépenses » .

~» Suivi des commandes de vente et mise à jour du statut ; mise à jour des listes de clients » .

-La recherche et la résolution ont aggravé les problèmes et les problèmes, y compris les questions liées à la gestion des commandes, à la comptabilité et à la facturation.

-Cherchez et résolvez les cas et questions complexes, y compris les aspects liés à la gestion des commandes, à la comptabilité et à la facturation.

-Communiquer l'état des problèmes et des solutions aux clients et aux autres parties concernées.

-Assurer l'adhésion de l'équipe à tous les processus et procédures de travail liés au service client.

-Coordination des changements de processus et maintenance des SOP du service client.

-Veiller à ce que les nouveaux membres de l'équipe reçoivent le niveau requis de soutien et de formation du système pour remplir efficacement le rôle assigné .

-Déclaration des plaintes techniques / événements indésirables / scénarios de cas particuliers liés aux produits Novartis dans les 24 heures suivant leur réception

-Distribution d'échantillons de commercialisation (le cas échéant)

## Key Performance Indicators

-Satisfaction de la clientèle : résultats annuels du sondage et réaction multi-taux des intervenants.

-Respect des délais de gestion des commandes.

-Résultats de contrôle NFCM liés aux transactions de service à la clientèle.

## Work Experience

Ventes dans le secteur de la santé / pharmaceutique / activités connexes

Marketing dans le secteur de la santé / pharmaceutique

## Skills

Gestion des appels

Curiosité

Service à la clientèle

Expérience client

Relation client

Satisfaction de la clientèle

Service client

Service à la clientèle

Formation en ligne

Gestion des services sur le terrain

Développement front-end

Gestion des commandes

Professionalisme

Gestion de projet

Ventes

## Language

Anglais

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

CDI

Shift Work

No

```
var config = { targetId: "kalturaplayer69dfd57070a84321861919", 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-fr-fr>

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