

Customer Insights & Engagement Manager

Job ID
REQ-10075706

4月 15, 2026

Austria

摘要

Sipari y ö netimi ekibi de dahil olmak ü zere ö nemli bir ü lke i ç inde Sat ı Y ö netimi / Operasyon ekibi t ü m y ö nlerine liderlik etmek ve y ö netmek; kesintisiz i operasyonlar ı sa lamak i ç in siteden siteye malzeme sat ı n alma s ü reci ve ana veri bak ı m ı . y ü k ü ne ve ö nceliklere, mesleki geli ime, raporlamaya ve grup hedeflerinin teslimine g ö re kaynak tahsisi dahil olmak ü zere ekip etkinliklerini y ö netin.

Önemli bir il ç ede (Sat ı e itimi, Analiz, Sat ı Operasyonlar ı) ö nemli bir sat ı deste i alan ı n eder. Önemli ticari programlar ı n e itimi ve ko ç lu u veya y ö netimi yoluyla etkili bir ekilde geli tirin

About the Role

Major Accountabilities

-Sipari leri/iadeleri i lemede sat ı temsilcilerini ve kanal ortaklar ı n ı desteklemekle ve Sat ı ekibin metrikler/raporlar sa lamak ve gider ö demeleri i ç in HCP'lerle ba lant ı kurmakla sorumludur.

- Müşteri siparişlerini takip etmek, durum güncellemesi sağlamak, müşteri listelerini güncellemek.
- Sipariş yönetimi, muhasebe ve faturalama ile ilgili sorunlar da dahil olmak üzere, artan sorunlar ve sorunlar araştırmak ve çözmek.
- Sorunların ve çözümlerin durumunu müşterilere ve diğer uygun taraflara iletmek.
- Müşteri hizmetleriyle ilgili tüm süreçlere ve çalışma prosedürlerine ekip başlığı sağlamak.
- Süreçdeki değişikliklerinin koordinasyonu ve müşteri hizmetleri SOP'lerinin bakımı.
- Yeni ekip üyelerinin, atanan rolü etkin ve etkili bir şekilde yerine getirmek için gerekli düzeyde sistem desteği ve eğitimi almasını sağlamak.
- SOP/GxP belgesini, belirtilen prosedürlerin içeriği ve uygulanabilirliği bakımından başlıca sorumlular ve mesul kişiler olarak onaylamak.
- Novartis ürünleriyle ilgili teknik şikayetlerin / olumsuz olayları / özel durum senaryolarının alınışından itibaren sonraki 24 saat içinde raporlanması
- Pazarlama örneklerinin dağıtımını (uygun olduğu takdirde)

Key Performance Indicators

- Müşteri memnuniyeti: yıllık anket sonucu ve paydaşlardan çok yönlü geribildirim.
- Sipariş yönetimi son tarihlerine uygunluk.
- NFCM kontrol sonuçları müşteri hizmetleri ile ilgili.

Work Experience

- Sağlık Hizmetleri / ilaç / ilgili sektörlerde satış
- Sağlık / ilaç sektöründe pazarlama

Skills

- Çağrı Yönetimi
- Merak
- Müşteri Hizmetleri
- Müşteri Deneyimi
- Müşteri İlişkileri
- Müşteri Memnuniyeti
- Müşteri Hizmetleri
- Müşteri Hizmetleri
- Eğitimi
- Saha Servis Yönetimi
- Ön Uç Geliştirme
- Sipariş Yönetimi
- Profesyonellik
- Proje yönetimi
- Satış

Language

İngilizce

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

Kadrolu

Shift Work

No

```
var config = { targetId: "kalturaplayer69e009bbf0cee232034249", 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) }
```

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-tr-tr>

List of links present in page

1. <https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture>
2. <https://www.novartis.com/sites/novartis.com/files/novartis-life-handbook.pdf>
3. <https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/tr-TR/NovartisCareers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-ManagerREQ-10075706>
4. <https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/tr-TR/NovartisCareers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-ManagerREQ-10075706>