

## Customer Service Lead

Job ID  
REQ-10076610

5月 07, 2026

Colombia

### 摘要

- Proporcionar soporte anal í tico a los clientes internos de Novartis (CPOs y equipos regionales de marketing y ventas) en varios informes anal í ticos de complejidad baja-media.
- Apoyar y facilitar la toma de decisiones basada en datos para los clientes internos de Novartis proporcionando y comunicando an á lisis cualitativos y cuantitativos
- Apoyar a las empresas de GBS -GCO en la pr á ctica de la construcci ó n mediante la participaci ó n en diversas iniciativas como el intercambio de conocimientos, el apoyo a la incorporaci ó n y la capacitaci ó n, el liderazgo del equipo de apoyo en todas las tareas / actividades relacionadas con el negocio, la creaci ó n de documentaci ó n de procesos y repositorios de conocimientos.
- Ser parte integral de un equipo de dise ñ o integral responsable del dise ñ o de materiales de marketing promocional.

### About the Role

Major Accountabilities

- Cree y entregue por debajo de los requisitos del cliente según los SLA acordados.
- Entregar servicios mediante un modelo de gestión de proyectos estructurado con documentación y comunicación apropiada durante toda la entrega de servicios
- Garantía de calidad; Asegúrese de que los entregables de calidad y precisión sean del más alto nivel. Entrega del proyecto a tiempo dentro de los plazos estipulados.
- Apoyo en la creación y mantenimiento de procedimientos operativos estándar (SOP)
- Apoyo en el desarrollo y mantenimiento de repositorios de conocimiento que capturen reportes cualitativos y cuantitativos.
- Participar en varias sesiones para compartir conocimiento

## Key Performance Indicators

- Proporcionar soporte analítico a los clientes internos de Novartis (CPOs y equipos regionales de marketing y ventas) en varios informes analíticos de complejidad baja-media.
- Apoyar y facilitar la toma de decisiones basada en datos para los clientes internos de Novartis proporcionando y comunicando análisis cualitativos y cuantitativos
- Apoyar a las empresas de GBS -GCO en la práctica de la construcción mediante la participación en diversas iniciativas como el intercambio de conocimientos, el apoyo a la incorporación y la capacitación, el liderazgo del equipo de apoyo en todas las tareas / actividades relacionadas con el negocio, la creación de documentación de procesos y repositorios de conocimientos.
- Ser parte integral de un equipo de diseño integral responsable del diseño de materiales de marketing promocional.

## Work Experience

Experiencia laboral en la industria farmacéutica

Gestión de proyectos

Gestión y ejecución de operaciones

## Skills

Campañas publicitarias

Alteryx

Pensamiento analítico

Conocimiento de la marca

Networking Empresarial

Curiosidad

Digital Marketing

Marketing por correo electrónico

Comunicaciones de marketing

Planes de marketing

Estrategia de marketing

Campañas en los medios de comunicación

Documentación del proceso

Marketing Estratégico

## Language

Inglés

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  
Finance

Business Unit  
Finance

地点  
Colombia

站点  
Bogota (Pharmaceuticals / GDD / NTO / CTS)

Company / Legal Entity  
CO01 (FCRS = CO001) Novartis de Colombia S.A

Functional Area  
Marketing

Job Type  
Full time

Employment Type  
Regular

Shift Work

No

```
var config = { targetId: "kalturaplayer69fd1cf3c9d2b126005773", 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-10076610

Customer Service Lead

[Apply to Job](#)



Job ID  
REQ-10076610

## Customer Service Lead

[Apply to Job](#)

---

### Source URL:

<https://www.novartis.com.cn/careers/career-search/job/details/req-10076610-customer-service-lead-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/Bogota-Pharmaceuticals--GDD--NTO--CTS/Customer-Service-LeadREQ-10076610-1>
4. <https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/es/NovartisCareers/job/Bogota-Pharmaceuticals--GDD--NTO--CTS/Customer-Service-LeadREQ-10076610-1>