

# Customer Insights & Engagement Manager

Job ID  
REQ-10075706  
апр 15, 2026  
Австрия

## Сводка

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/ Berichterstattung 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.
- ~ Sicherstellen, dass das Team sich an alle Prozesse hält und innerhalb der Prozeduren des Kundendienstes arbeitet.
- ~ Koordination von Prozessänderungen und Wartung der SOPs der Kundenbetreuung.
- ~ Dafür 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 erwähnten 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 \(PDF 30 MB\)](#)

Дивизион  
International  
Business Unit  
Strategic Planning & BD&L  
Место  
Австрия  
Сайт  
Vienna  
Company / Legal Entity  
AT06 (FCRS = AT006) Novartis Pharma GmbH  
Functional Area  
Продажи  
Job Type  
Full time  
Employment Type  
Regulär  
Shift Work  
No

## 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://novartis.ru/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/novartis\\_com/files/novartis-life-handbook.pdf](https://www.novartis.com/sites/novartis_com/files/novartis-life-handbook.pdf)
3. <mailto:disabilities.austria@novartis.com>
4. [https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/de-DE/Novartis\\_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager\\_REQ-10075706](https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/de-DE/Novartis_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager_REQ-10075706)

