

# Customer Insights & Engagement Manager

Job ID  
REQ-10075706  
апр 15, 2026  
Австрия

## Сводка

Guidare e gestire tutti gli aspetti del team Sales Administration / Operations all'interno di un paese significativo, incluso il team di gestione degli ordini; processo di acquisto di materiale da sito a sito e manutenzione dei dati anagrafici per garantire operazioni aziendali ininterrotte. Gestisci le attività del team, inclusa l'allocazione delle risorse in base al carico di lavoro e alle priorità, lo sviluppo professionale, la reportistica e la consegna degli obiettivi del gruppo. Guida un'area chiave del supporto alle vendite all'interno di una contea significativa (formazione alle vendite, analisi, operazioni di vendita). Sviluppare un efficace attraverso la formazione e il coaching o la gestione di programmi commerciali chiave

## About the Role

### Major Accountabilities

- ~ Responsabile del supporto ai rappresentanti di vendita e ai partner di canale nell'elaborazione di ordini/resi; fornire metriche/report al team di vendita e coinvolgere gli HCP per il pagamento delle spese.
- ~ Seguire ordini di vendita e fornire aggiornamenti sullo stato; aggiornare liste clienti secondo il business.
- ~ Ricercare e risolvere problemi e problemi aggravati, inclusi problemi relativi alla gestione degli ordini, alla contabilità e alla fatturazione.
- ~ Comunicare lo stato di problemi e soluzioni ai clienti e ad altre parti appropriate.
- ~ Garantire l'adesione del team a tutti i processi e le procedure di lavoro relative al servizio clienti.
- ~ Coordinamento delle modifiche al processo e manutenzione dei SOP del servizio clienti.
- ~ Garantire che nuovi membri del team ricevano il livello richiesto di supporto e formazione del sistema per svolgere in modo efficiente ed efficace il ruolo assegnato.
- ~ Approvazione del documento SOP/GxP come principale responsabile e addetto al contenuto e all'applicabilità delle procedure citate.
- ~ Segnalazione di reclami tecnici / eventi avversi / scenari di casi speciali relativi ai prodotti Novartis entro 24 ore dal ricevimento
- ~ Distribuzione di campioni di marketing (se del caso)

### Key Performance Indicators

- ~ Soddisfazione del cliente: risultato del sondaggio annuale e feedback multi rater da parte delle parti interessate.
- ~ Rispetto delle scadenze di gestione degli ordini.
- ~ I risultati del controllo NFCM relativi alle transazioni del servizio clienti.

### Work Experience

- ~ Vendite nel settore sanitario/farmaceutico/affine
- ~ Marketing nel settore sanitario/farmaceutico

### Skills

- ~ Gestione delle chiamate
- ~ Curiosità
- ~ Assistenza
- ~ Esperienza del cliente
- ~ Relazioni con i clienti
- ~ Soddisfazione
- ~ Servizio clienti
- ~ Assistenza clienti
- ~ Apprendimento elettronico
- ~ Gestione dell'assistenza sul campo
- ~ Sviluppo front-end
- ~ Gestione degli ordini
- ~ Professionalità
- ~ Gestione di progetto
- ~ Vendite

### Language

Inglese

**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 \(PDF 30 MB\)](#)

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  
Regolare  
Shift Work  
No

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-it-it>

#### **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. [https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/it-IT/Novartis\\_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager\\_REQ-10075706](https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/it-IT/Novartis_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager_REQ-10075706)
4. [https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/it-IT/Novartis\\_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager\\_REQ-10075706](https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/it-IT/Novartis_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager_REQ-10075706)