

Customer Insights & Engagement Manager

Job ID
REQ-10075706
апр 15, 2026
Австрия

Сводка

Leiden en beheren van alle aspecten van het Sales Administration / Operations-team binnen een belangrijk land, inclusief het ordermanagementteam; site-to-site materiaalinkoopproces en onderhoud van stamgegevens om een ononderbroken bedrijfsvoering te garanderen. Beheer teamactiviteiten, inclusief toewijzing van middelen op basis van werklast en prioriteiten, professionele ontwikkeling, rapportage en levering van groepsdoelstellingen.

Leidt een belangrijk gebied van verkoopondersteuning binnen een belangrijke provincie (verkooptraining, analyse, verkoopactiviteiten). Ontwikkel een effectieve door middel van training en coaching of management van belangrijke commerciële programma's

About the Role

Major Accountabilities

- ~ Verantwoordelijk voor het ondersteunen van vertegenwoordigers voor de verkoop en kanaalpartners bij het verwerken van bestellingen/retouren; het leveren van meetgegevens/rapporten aan het Verkoopteam en het betrekken van HCP's voor betaling van onkosten.
- ~ Opvolgen van verkoopbestellingen en het zorgen voor updates over status; bijwerken van klantenlijsten op zakelijke wijze.
- ~ Onderzoek en oplossing van geëscaleerde problemen en problemen, waaronder kwesties met betrekking tot orderbeheer, boekhouding en facturatie.
- ~ Status communiceren van problemen en oplossingen voor klanten en andere betrokken partijen.
- ~ Zorgen dat het team zich houdt aan alle processen en werkprocedures die te maken hebben met klantenservice.
- ~ Coördinatie van proceswijzigingen en onderhoud van SOP's van klantenservice.
- ~ Zorgen dat nieuwe teamleden het vereiste niveau van systeemondersteuning en training ontvangen om efficiënt en effectief de aangewezen functie uit te voeren.
- ~ Goedkeuring van SOP/ GxP document als hoofdverantwoordelijke en verantwoordelijke persoon voor de inhoud en de toepasbaarheid van de genoemde procedures.
- ~ Melding van technische klachten / bijwerkingen / scenario's voor speciale gevallen met betrekking tot Novartis-producten binnen 24 uur na ontvangst
- ~ Distributie van monsters voor het in de handel brengen (indien van toepassing)

Key Performance Indicators

- ~ Klanttevredenheid: jaarlijks enquêteresultaat en multi rater feedback van stakeholders.
- ~ Naleving van deadlines voor orderbeheer.
- ~ NFCM controle resultaten met betrekking tot customer service transacties.

Work Experience

- ~Verkoop in de gezondheidszorg / farma / aanverwante zaken
- ~Marketing in de gezondheidszorg / farmaceutische sector

Skills

- ~Afhandeling van oproepen
- ~Nieuwsgierigheid
- ~Klantenservice
- ~Klantervaring
- ~Klantrelaties
- ~Klantentevredenheid
- ~Klantenservice
- ~Klantondersteuning
- ~E-Leren
- ~Beheer van buitendienst
- ~Front-end ontwikkeling
- ~Beheer van bestellingen
- ~Professionaliteit
- ~Projectmanagement
- ~Verkoop

Language

Engels

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
Regelmatig
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-nl-nl>

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/nl-NL/Novartis_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager_REQ-10075706
4. https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/nl-NL/Novartis_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager_REQ-10075706