

## Customer Insights & Engagement Manager

Job ID  
REQ-10075706  
апр 15, 2026  
Австрия

### Сводка

Sipariş yönetimi ekibi de dahil olmak üzere önemli bir ülke içinde Satış Yönetimi / Operasyon ekibinin tüm yönlerine liderlik etmek ve yönetmek; kesintisiz iş operasyonları sağlamak için siteden siteye malzeme satın alma süreci ve ana veri bakımı. İş yüküne ve önceliklere, mesleki gelişime, raporlamaya ve grup hedeflerinin teslimine göre kaynak tahsisi dahil olmak üzere ekip etkinliklerini yönetin.

Önemli bir ilçede (Satış eğitimi, Analiz, Satış Operasyonları) önemli bir satış desteği alanına liderlik eder. Önemli ticari programların eğitimi ve koçluğu veya yönetimi yoluyla etkili bir şekilde geliştirin

### About the Role

#### Major Accountabilities

- ~ Siparişleri/iadeleri işlemede satış temsilcilerini ve kanal ortaklarını desteklemekle ve Satış ekibine metrikler/raporlar sağlamak ve gider ödemeleri için HCP'lerle bağlantı 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 sorunları ve sorunları araştırmak ve çözmek.
- ~ Sorunların ve çözümlerin durumunu müşterilere ve diğer uygun taraflara iletmek.
- ~ Müşteri hizmetleriyle ilgili tüm süreçlere ve çalışma prosedürlerine ekip bağlılığı sağlamak.
- ~ Süreç değişikliklerinin koordinasyonu ve müşteri hizmetleri SOP'lerinin bakımı.
- ~ Yeni ekip üyelerinin, atanmış 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 sorumlu ve mesul kişi olarak onaylamak.
- ~ Novartis ürünleriyle ilgili teknik şikayetlerin / olumsuz olayların / özel durum senaryolarının alındıktan sonraki 24 saat içinde raporlanması
- ~ Pazarlama örneklerinin dağıtımı (uygun olduğunda)

#### Key Performance Indicators

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

#### Work Experience

- ~Sağlık Hizmetleri / İlaç / ilgili sektörlerde satış
- ~Sağlık / İlaç sektöründe pazarlama

#### Skills

- ~Çağrı Yönetimi
- ~Merak
- ~Müşteri Hizmetleri
- ~Müşteri Deneyimi
- ~Müşteri İlişkileri
- ~Müşteri Memnuniyeti
- ~Müşteri Hizmetleri
- ~Müşteri Hizmetleri
- ~E-Öğrenme
- ~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 \(PDF 30 MB\)](#)

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  
Kadrolu  
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/ru-ru/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](https://www.novartis.com/sites/novartis_com/files/novartis-life-handbook.pdf)
3. [https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/tr-TR/Novartis\\_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager\\_REQ-10075706](https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/tr-TR/Novartis_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager_REQ-10075706)
4. [https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/tr-TR/Novartis\\_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager\\_REQ-10075706](https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/tr-TR/Novartis_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager_REQ-10075706)