

Customer Insights & Engagement Manager

Job ID

REQ-10075706

Apr 15, 2026

LOC_AT

About the Role

Major Accountabilities

- ~ Verantwortlich für Betreuung der Vertriebsmitarbeiter und Kanalpartner in der Verarbeitung von Bestellungen / Rücksendungen; liefert Metriken/ Berichtserstattung 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.
- ~ Sichern, 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

Role Requirements

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 \(PDF 30 MB\)](#)

Division

DIV_IM

Business Unit

Strategic Planning & BD&L

Location

LOC_AT

Site

Vienna

Company / Legal Entity

AT06 (FCRS = AT006) Novartis Pharma GmbH

Functional Area

FCT_SA

Job Type

Full time

Employment Type

Regulär

Shift Work

No

[Apply to Job](#)

Job ID

REQ-10075706

Customer Insights & Engagement Manager

[Apply to Job](#)

Source URL: <https://prod1.jobapi.novartis.com.cn/req-10075706-customer-insights-engagement-manager-de-de>

List of links present in page

1. <https://prod1.jobapi.novartis.com.cn/req-10075706-customer-insights-engagement-manager-de-de>
2. <https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture>
3. https://www.novartis.com/sites/novartis_com/files/novartis-life-handbook.pdf
4. https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/de-DE/Novartis_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager_REQ-10075706
5. https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/de-DE/Novartis_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager_REQ-10075706