

Customer Insights & Engagement Manager

Job ID

REQ-10075706

Apr 15, 2026

LOC_AT

About the Role

Major Accountabilities

- ~ Responsable de ayudar a los representantes de ventas y socios de canales a procesar pedidos/devoluciones; proporcionar métricas/informes al equipo de Ventas e involucrar a HCPs para el beneficio de los gastos.
- ~ Realiz. seguim. de órden. de vta. y brind. actualiz. del estado; actualiz. listas de client. depend. el neg.
- ~ Investigar y resolver problemas y problemas intensificados, incluyendo problemas relacionados con la gestión de pedidos, contabilidad y facturación.
- ~ Comunicar el estado de problemas y soluciones para clientes y otras partes apropiadas.
- ~ Aseg. el cumpl. del equipo con todos los proceso y procedim. de trabajo relacionados con atención al cliente.
- ~ Coordinación de cambios y mantenimiento de procesos de SOPs de atención al cliente.
- ~ Asegurar que los nuevos miembros del equipo reciban el nivel de soporte de sistema y capacit. adecuados para realizar el rol nombrado de forma eficiente y efectiva.
- ~ Aprobación del SOP/documento de GxP como principal responsable del contenido y la aplicabilidad de los procedimientos mencionados.
- ~ Notificación de quejas técnicas / eventos adversos / escenarios de casos especiales relacionados con los productos Novartis dentro de las 24 horas posteriores a la recepción
- ~ Distribución de muestras de comercialización (cuando proceda)

Key Performance Indicators

- Satisfacción del cliente: resultado anual de la encuesta y retroalimentación de varios calificadores de las partes interesadas.
- Cumplimiento de los plazos de gestión de pedidos.
- Resultados de control NFCM relacionados con las transacciones de servicio al cliente.

Work Experience

- ~Ventas en Sanidad / Farmacia / negocios relacionados
- ~Marketing en el sector sanitario y farmacéutico

Skills

- ~Manejo de llamadas
- ~Curiosidad
- ~Atención al cliente
- ~Experiencia del cliente
- ~Relaciones con los clientes
- ~Satisfacción del cliente
- ~Servicio al cliente
- ~Atención al cliente
- ~E-Learning
- ~Gestión de servicios de campo

~Desarrollo Front-End
~Gestión de pedidos
~Profesionalismo
~Gestión de proyectos
~Ventas

Language

Inglés

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

Regular

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-es-es>

List of links present in page

1. <https://prod1.jobapi.novartis.com.cn/req-10075706-customer-insights-engagement-manager-es-es>
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/es/Novartis_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager_REQ-10075706
5. https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/es/Novartis_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager_REQ-10075706

