

Customer Insights & Engagement Manager

Job ID

REQ-10075706

Apr 15, 2026

LOC_AT

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

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

Regolare

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-it-it>

List of links present in page

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