

Customer Insights & Engagement Manager

Job ID

REQ-10075706

Apr 15, 2026

LOC_AT

About the Role

Major Accountabilities

- ~ 注文/返品処理における営業担当者やチャネルパートナーをサポートする責任をもつ。営業チームに指標やレポートを提供し、費用の支払いに関してはHCPを関与させる。
- ~ 受注のフォローアップと、ステータスの更新を行う。またビジネスの顧客リストの更新を行う。
- ~ 注文管理、会計、請求に関連する問題など、エスカレートした問題や問題を調査し、解決します。
- ~ 問題や解決策に関する状況を顧客や他の関係者に伝える。
- ~ カスタマーサービスに関するすべての業務と作業手順をチームが確実に遵守するようにする。
- ~ 業務変更時の調整とカスタマーサービスSOPのメンテナンス。
- ~ 新人が担当する役割を効率的かつ効果的に実行するための必要なレベルのサポートとトレーニングを受講できるようにする。
- ~ SOPやGxPドキュメントを内容や実施手順を確認して責任者として承認する。
- ~ 受領後24時間以内にノバルティス製品に関連する技術的苦情/有害事象/特殊事例の報告
- ~ マーケティングサンプルの配布(該当する場合)

Key Performance Indicators

- ~ 顧客満足度:年次調査結果と利害関係者からのマルチ評価者のフィードバック。
- ~ 注文管理期限の遵守
- ~ 顧客サービスのトランザクションに関連する NFCM 制御結果。

Work Experience

- ~ヘルスケア/ファーマ/関連ビジネスにおける営業
- ~ヘルスケア/ファーマビジネスにおけるマーケティング

Skills

- ~通話処理
- ~好奇心
- ~カスタマーケア
- ~顧客体験
- ~カスタマーリレーションズ
- ~顧客満足
- ~カスタマーケア
- ~カスタマーサポート
- ~eラーニング
- ~フィールドサービス管理
- ~フロントエンド開発
- ~注文管理
- ~プロ意識
- ~プロジェクトマネジメント

~セールス

Language

英語

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-ja-jp>

List of links present in page

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