

Customer Insights & Engagement Manager

Job ID

REQ-10075706

Apr 15, 2026

LOC_AT

About the Role

Major Accountabilities

- ~ Verantwoordelijk voor het ondersteunen van vertegenwoordigers voor de verkoop en kanaalpartners bij het verwerken van bestellingen/retouren; het leveren van meetgegevens/rapporten aan het Verkoopteam en het betrekken van HCP's voor betaling van onkosten.
- ~ Opvolgen van verkoopbestellingen en het zorgen voor updates over status; bijwerken van klantenlijsten op zakelijke wijze.
- ~ Onderzoek en oplossing van geëscaleerde problemen en problemen, waaronder kwesties met betrekking tot orderbeheer, boekhouding en facturatie.
- ~ Status communiceren van problemen en oplossingen voor klanten en andere betrokken partijen.
- ~ Zorgen dat het team zich houdt aan alle processen en werkprocedures die te maken hebben met klantenservice.
- ~ Coördinatie van proceswijzigingen en onderhoud van SOP's van klantenservice.
- ~ Zorgen dat nieuwe teamleden het vereiste niveau van systeemondersteuning en training ontvangen om efficiënt en effectief de aangewezen functie uit te voeren.
- ~ Goedkeuring van SOP/ GxP document als hoofdverantwoordelijke en verantwoordelijke persoon voor de inhoud en de toepasbaarheid van de genoemde procedures.
- ~ Melding van technische klachten / bijwerkingen / scenario's voor speciale gevallen met betrekking tot Novartis-producten binnen 24 uur na ontvangst
- ~ Distributie van monsters voor het in de handel brengen (indien van toepassing)

Key Performance Indicators

- ~ Klanttevredenheid: jaarlijks enquêteresultaat en multi rater feedback van stakeholders.
- ~ Naleving van deadlines voor orderbeheer.
- ~ NFCM controle resultaten met betrekking tot customer service transacties.

Work Experience

- ~Verkoop in de gezondheidszorg / farma / aanverwante zaken
- ~Marketing in de gezondheidszorg / farmaceutische sector

Skills

- ~Afhandeling van oproepen
- ~Nieuwsgierigheid
- ~Klantenservice
- ~Klantervaring
- ~Klantrelaties
- ~Klantentevredenheid
- ~Klantenservice
- ~Klantondersteuning
- ~E-Leren
- ~Beheer van buitendienst

~Front-end ontwikkeling
~Beheer van bestellingen
~Professionaliteit
~Projectmanagement
~Verkoop

Language

Engels

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

Regelmatig

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-nl-nl>

List of links present in page

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

