

Customer Insights & Engagement Manager

Job ID

REQ-10075706

Apr 15, 2026

LOC_AT

About the Role

Major Accountabilities

- ~ Отвечает за поддержку торговых представителей и партнёров по сбыту при обработке заказов/возвратов; предоставление показателей/отчётов команде продаж и привлечение работников здравоохранения для возмещения расходов.
- ~ Отслеживать заказы на продажу и предоставлять обновляя статуса; обновлять списки клиентов с учётом задач бизн.
- ~ Исследования и решения эскалации проблем и вопросов, включая вопросы, связанные с управлением заказами, бухгалтерского учета и выставления счетов.
- ~ Сообщать о статусе проблем и решений клиентам и другим соответствующим сторонам.
- ~ Обеспечивать соблюдение командой всех процессов и рабочих процедур, связанных с обслуживанием клиентов.
- ~ Координация изменения процедур и обеспечение СРП обслуживания клиентов.
- ~ Обеспечение получения новыми участниками команды необх. уровня системной поддержки и обучения для эффективного и результативного выполнения назначенных обязанностей.
- ~ Утверждение документа по СРП/надлежащим практикам GxP в качестве главного лица, ответственного и подотчётного за содержание и применимость указанных процедур.
- ~ Сообщение о технических жалобах / неблагоприятных событиях / сценариях особых случаев, связанных с продуктами Novartis в течение 24 часов с момента получения
- ~ Распространение маркетинговых образцов (если применимо)

Key Performance Indicators

Удовлетворенность клиентов: годи каждый результат опроса и многотаслкторная обратная связь от заинтересованных сторон.

Соблюдение сроков управления заказами.

Результаты управления NFCM, связанные с операциями по обслуживанию клиентов.

Work Experience

- ~ Продажи в здравоохранении / фармацевтике / смежном бизнесе
- ~ Маркетинг в здравоохранении / фармацевтическом бизнесе

Skills

- ~ Обработка звонков
- ~ Любопытство
- ~ Забота о клиентах
- ~ Клиентский опыт
- ~ Отношения с клиентами
- ~ Удовлетворённость клиентов
- ~ Обслуживание клиентов
- ~ Забота о клиентах
- ~ Электронное обучение

~Управление выездным обслуживанием
~Front-end разработка
~Управление заказами
~Профессионализм
~Управление проектами
~Сбытовой

Language

Английский

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-ru-ru>

List of links present in page

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

