

# Customer Insights & Engagement Manager

Job ID

REQ-10075706

Apr 15, 2026

LOC\_AT

## About the Role

### Major Accountabilities

- ~ Odgovoren je za zagotavljanje podpore prodaj. zastopnikom in distribucijskim partnerjem pri obdelavi naročil/vračil, zagotavljanje metrike/poročil prodajni skupini ter vključitev HCP-jev za izplačilo stroškov.
- ~ Spremlja prodajna naročila in zagotavlja posodobitve statusa; posodablja poslovne sezname strank.
- ~ Raziskave in reševanje zaokroženih problemov in vprašanj, vključno z vprašanji, povezanimi z upravljanjem naročil, računovodstvom in izdajanjem računov.
- ~ Sporoča status težav in rešitev strankam in drugim primernim stranem.
- ~ Zagotavlja, da skupina upošteva vse procese in delovne postopke, povezane s službo za stranke.
- ~ Usklajuje spremembe procesov in vzdržuje SOP-je službe za stranke.
- ~ Zagotavlja, da novi člani skupine prejmejo zahtevano raven sistemske podpore in prestanejo usposabljanje za učinkovito izvajanje dodeljene vloge.
- ~ Odobri dokument SOP/GxP kot glavna odgovorna oseba za vsebino in uporabnost navedenih postopkov.
- ~ Poročanje o tehničnih pritožbah / neželenih dogodkih / scenarijih posebnih primerov, povezanih z Novartis izdelki v roku 24 ur po prejemu
- ~ Distribucija vzorcev trženja (kjer je primerno)

### Key Performance Indicators

- ~ Zadovoljstvo strank: letni rezultat ankete in povratne informacije zainteresiranih strani.
- ~ Izpolnjevanje rokov za upravljanje naročil.
- ~ Rezultati nadzora NFCM povezani s transakcijami storitev za stranke.

### Work Experience

- ~ Prodaja v zdravstvu / farmaciji / povezanih dejavnostih
- ~ Trženje v zdravstvu/farmaceutski dejavnosti

### Skills

- ~ Obravnava klicev
- ~ Radovednost
- ~ Skrb za stranke
- ~ Uporabniška izkušnja
- ~ Odnosi s strankami
- ~ Zadovoljstvo strank
- ~ Skrb za stranke
- ~ Podpora strankam
- ~ E-učenje
- ~ Upravljanje rešitve Field Service
- ~ Front-end razvoj
- ~ Upravljanje naročil

~Strokovnost  
~Vodenje projektov  
~Prodaje

Language

Angleščina

## 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

Redni sodelavec

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-sl-si>

### List of links present in page

1. <https://prod1.jobapi.novartis.com.cn/req-10075706-customer-insights-engagement-manager-sl-si>
2. <https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture>
3. [https://www.novartis.com/sites/novartis\\_com/files/novartis-life-handbook.pdf](https://www.novartis.com/sites/novartis_com/files/novartis-life-handbook.pdf)
4. [https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/sl-SI/Novartis\\_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager\\_REQ-10075706](https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/sl-SI/Novartis_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager_REQ-10075706)
5. [https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/sl-SI/Novartis\\_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager\\_REQ-10075706](https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/sl-SI/Novartis_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager_REQ-10075706)