

Customer Insights & Engagement Manager

Job ID

REQ-10075706

Apr 15, 2026

LOC_AT

About the Role

Major Accountabilities

- ~ Siparişleri/iadeleri işlemede satış temsilcilerini ve kanal ortaklarını desteklemek ve Satış ekibine metrikler/raporlar sağlamak ve gider ödemeleri için HCP'lerle bağlantı kurmakla sorumludur.
- ~ Müşteri siparişlerini takip etmek, durum güncellemesi sağlamak, müşteri listelerini güncellemek.
- ~ Sipariş yönetimi, muhasebe ve faturalama ile ilgili sorunlar da dahil olmak üzere, artan sorunları ve sorunları araştırmak ve çözmek.
- ~ Sorunların ve çözümlerin durumunu müşterilere ve diğer uygun taraflara iletme.
- ~ Müşteri hizmetleriyle ilgili tüm süreçlere ve çalışma prosedürlerine ekip bağlılığı sağlamak.
- ~ Süreç değişikliklerinin koordinasyonu ve müşteri hizmetleri SOP'lerinin bakımı.
- ~ Yeni ekip üyelerinin, atanmış rolü etkin ve etkili bir şekilde yerine getirmek için gerekli düzeyde sistem desteği ve eğitimi almasını sağlamak.
- ~ SOP/GxP belgesini, belirtilen prosedürlerin içeriği ve uygulanabilirliği bakımından başlıca sorumlu ve mesul kişi olarak onaylamak.
- ~ Novartis ürünleriyle ilgili teknik şikayetlerin / olumsuz olayların / özel durum senaryolarının alındıktan sonraki 24 saat içinde raporlanması
- ~ Pazarlama örneklerinin dağıtımını (uygun olduğunda)

Key Performance Indicators

- ~ Müşteri memnuniyeti: yıllık anket sonucu ve paydaşlardan çok rater geribildirim.
- ~ Sipariş yönetimi son tarihlerine uygunluk.
- ~ NFCM kontrol sonuçları müşteri hizmetleri işlemleri ile ilgili.

Work Experience

- ~Sağlık Hizmetleri / İlaç / ilgili sektörlerde satış
- ~Sağlık / İlaç sektöründe pazarlama

Skills

- ~Çağrı Yönetimi
- ~Merak
- ~Müşteri Hizmetleri
- ~Müşteri Deneyimi
- ~Müşteri İlişkileri
- ~Müşteri Memnuniyeti
- ~Müşteri Hizmetleri
- ~Müşteri Hizmetleri
- ~E-Öğrenme
- ~Saha Servis Yönetimi
- ~Ön Uç Geliştirme

~Sipariş Yönetimi
~Profesyonellik
~Proje yönetimi
~Satış

Language

İngilizce

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

Kadrolu

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-tr-tr>

List of links present in page

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