

Customer Insights & Engagement Manager

Job ID

REQ-10075706

Apr 15, 2026

LOC_AT

About the Role

Major Accountabilities

- ~ 负责支持销售代表和渠道合作伙伴处理订单/退货；向销售团队提供指标/报告，并接洽HCP以完成费用支付。
- ~ 跟踪销售订单并提供状态更新；根据业务更新客户列表。
- ~ 研究和解决升级的问题，包括与订单管理、会计和开票有关的问题。
- ~ 向客户和其他相关方及时更新问题和解决方案的现状。
- ~ 确保团队遵守与客户服务相关的所有流程和工作程序。
- ~ 流程变更的协调和客户服务标准操作程序的维护。
- ~ 确保新的团队成员获得相应级别的系统支持和培训，以高效、有效地履行其指定职责。
- ~ 作为审批SOP/GxP文件作为主要负责人和担责人，负责上述程序的内容和适用性。
- ~ 收到后 24 小时内报告与诺华产品相关的技术投诉/不良事件/特殊情况
- ~ 营销样本的分发（适用）

Key Performance Indicators

- 客户满意度：年度调查结果和利益相关者的多评价者反馈。
- 遵守订单管理期限。
- 与客户服务交易相关的 NFCM 控制结果。

Work Experience

- ~ 保健/制药/相关业务的销售
- ~ 医疗保健/制药业务的营销

Skills

- ~ 呼叫处理
- ~ 好奇心
- ~ 客户关怀
- ~ 客户体验
- ~ 客户关系
- ~ 客户满意度
- ~ 顾客服务
- ~ 客户支持
- ~ 在线学习
- ~ 现场服务管理
- ~ 前端开发
- ~ 订单管理
- ~ 专业
- ~ 项目管理
- ~ 销售

Language

英语

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

正式

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-zh-cn>

List of links present in page

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