

# Customer Insights & Engagement Manager

Job ID  
REQ-10075706  
abr 15, 2026  
Австрия

## Сводка

Liderar y administrar todos los aspectos del equipo de Administración de Ventas / Operaciones dentro de un país significativo, incluido el equipo de gestión de pedidos; proceso de compra de material de sitio a sitio y mantenimiento de datos maestros para garantizar operaciones comerciales ininterrumpidas. Gestionar las actividades del equipo, incluida la asignación de recursos en función de la carga de trabajo y las prioridades, el desarrollo profesional, la presentación de informes y la entrega de los objetivos del grupo.

Lidera un área clave de soporte de ventas dentro de un condado significativo (capacitación en ventas, análisis, operaciones de ventas). Desarrollar una formación eficaz a través de la formación y el coaching o la gestión de programas comerciales clave

## About the Role

### Major Accountabilities

- ~ Responsable de ayudar a los representantes de ventas y socios de canales a procesar pedidos/devoluciones; proporcionar métricas/informes al equipo de Ventas e involucrar a HCPs para el beneficio de los gastos.
- ~ Realiz. seguim. de órden. de vta. y brind. actualiz. del estado; actualiz. listas de client. depend. el neg.
- ~ Investigar y resolver problemas y problemas intensificados, incluyendo problemas relacionados con la gestión de pedidos, contabilidad y facturación.
- ~ Comunicar el estado de problemas y soluciones para clientes y otras partes apropiadas.
- ~ Aseg. el cumpl. del equipo con todos los proceso y procedim. de trabajo relacionados con atención al cliente.
- ~ Coordinación de cambios y mantenimiento de procesos de SOPs de atención al cliente.
- ~ Asegurar que los nuevos miembros del equipo reciban el nivel de soporte de sistema y capacit. adecuados para realizar el rol nombrado de forma eficiente y efectiva.
- ~ Aprobación del SOP/documento de GxP como principal responsable del contenido y la aplicabilidad de los procedimientos mencionados.
- ~ Notificación de quejas técnicas / eventos adversos / escenarios de casos especiales relacionados con los productos Novartis dentro de las 24 horas posteriores a la recepción
- ~ Distribución de muestras de comercialización (cuando proceda)

### Key Performance Indicators

- Satisfacción del cliente: resultado anual de la encuesta y retroalimentación de varios calificadores de las partes interesadas.
- Cumplimiento de los plazos de gestión de pedidos.
- Resultados de control NFCM relacionados con las transacciones de servicio al cliente.

### Work Experience

- ~Ventas en Sanidad / Farmacia / negocios relacionados
- ~Marketing en el sector sanitario y farmacéutico

### Skills

- ~Manejo de llamadas
- ~Curiosidad
- ~Atención al cliente
- ~Experiencia del cliente
- ~Relaciones con los clientes
- ~Satisfacción del cliente
- ~Servicio al cliente
- ~Atención al cliente
- ~E-Learning
- ~Gestión de servicios de campo
- ~Desarrollo Front-End
- ~Gestión de pedidos
- ~Profesionalismo
- ~Gestión de proyectos
- ~Ventas

### Language

Inglés

**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 \(PDF 30 MB\)](#)

Дивизион  
International  
Business Unit  
Strategic Planning & BD&L  
Место  
Австрия  
Сайт  
Vienna  
Company / Legal Entity  
AT06 (FCRS = AT006) Novartis Pharma GmbH  
Functional Area  
Продажи  
Job Type  
Full time  
Employment Type  
Regular  
Shift Work  
No

Job ID  
REQ-10075706

### **Customer Insights & Engagement Manager**

[Apply to Job](#)

Job ID  
REQ-10075706

### **Customer Insights & Engagement Manager**

[Apply to Job](#)

---

**Source URL:** <https://www.novartis.ru/careers/career-search/job/details/req-10075706-customer-insights-engagement-manager-es-es>

#### **List of links present in page**

1. <https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture>
2. [https://www.novartis.com/sites/novartis\\_com/files/novartis-life-handbook.pdf](https://www.novartis.com/sites/novartis_com/files/novartis-life-handbook.pdf)
3. [https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/es/Novartis\\_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager\\_REQ-10075706](https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/es/Novartis_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager_REQ-10075706)
4. [https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/es/Novartis\\_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager\\_REQ-10075706](https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/es/Novartis_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager_REQ-10075706)