

Customer Insights & Engagement Manager

Job ID
REQ-10075706
апр 15, 2026
Австрия

Сводка

Руководить и управлять всеми аспектами команды управления продажами / операций в значительной стране, включая команду управления заказами; Процесс закупки материалов между сайтами и обслуживание основных данных для обеспечения бесперебойной работы бизнеса. Управление деятельностью команды, включая распределение ресурсов на основе рабочей нагрузки и приоритетов, профессиональное развитие, отчетность и достижение целей группы. Возглавляет ключевую область поддержки продаж в значительной стране (обучение продажам, аналитика, операции по продажам). Разработка эффективных программ посредством обучения и коучинга или управления ключевыми коммерческими программами

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

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://prod1.novartis.ru/careers/career-search/job/details/req-10075706-customer-insights-engagement-manager-ru-ru>

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
3. https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/ru-RU/Novartis_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager_REQ-10075706
4. https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/ru-RU/Novartis_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager_REQ-10075706