

# Customer Insights & Engagement Manager

Job ID  
REQ-10075706  
апр 15, 2026  
Австрия

## Сводка

领导和重要国家/运营团队的所有方面，包括订单管理团队;现场到现场材料采购流程并掌握数据维护，确保业务运营不中断。管理团队活动，包括基于工作量和优先事项的资源分配、专业发展、报告和交付团队目标。

在重要县（销售培训、分析、销售运营）内领导销售支持的关键领域。通过培训、指导或管理关键商业方案，制定有效的方案

## 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

**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  
正式  
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-zh-cn>

#### **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/zh-CN/Novartis\\_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager\\_REQ-10075706](https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/zh-CN/Novartis_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager_REQ-10075706)
4. [https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/zh-CN/Novartis\\_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager\\_REQ-10075706](https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/zh-CN/Novartis_Careers/job/Vienna/Customer-Insights---Engagement-Manager_REQ-10075706)