

Client Service Analyst

Job ID
REQ-10022861
Sep 18, 2024
Colombia

Summary

1. Seguimiento a una serie de clientes TOP para la organización (asignados) en temas tales como seguimiento a sus órdenes de compra, revisión del Informe Diario de Facturación, cumplimiento de citas, recuperaciones de producto, comunicación abierta y oportuna con los clientes, planes de mejora continua y/o excelencia operacional con ellos y consideración de sus políticas propias de recepción de pedidos, con el objetivo de mantener un excelente Nivel de Servicio e Indicadores.
2. Manejo de indicadores del área, tales como Customer Service Time, OTIF para clientes de BD&L, Devoluciones, entre otros.
3. Manejo de correo genérico de Servicio al Cliente, para dar respuesta a los requerimientos asociados al área que pudieran canalizarse por este medio, desde stakeholders externos.
4. Control Owner o responsable por una serie de controles financieros dentro del área, tanto relevantes como claves, asegurando cumplimiento en tiempo y forma, de acuerdo con los lineamientos internos y fechas de reporte de "Runbook" y Cockpits.
5. Desempeñar un rol clave, activo y participativo, antes, durante y después de las reuniones mensuales de Demanda, orientado a visibilizar riesgos, poner una posición objetiva y sumar valor con sus análisis, que permitan la toma de decisiones adecuadas con el equipo de Demand Planning y los Gerentes de Producto.
6. Desarrollo y participación en proyectos tácticos y estratégicos del área.

About the Role

Major Accountabilities:

1. Cree y entregue valor en cumplimiento con los requisitos y expectativas acordadas con los clientes según los SLA pactados.
2. Entregar valor mediante un modelo de gestión de proyectos estructurado con documentación y comunicación apropiada.
3. Orientación a la Calidad; Asegúrese de que los entregables sean de calidad y con la precisión esperada, del más alto nivel. Entrega de los proyectos a tiempo, dentro de los plazos estipulados.
4. Apoyo en el desarrollo y mantenimiento de repositorios de conocimiento que capturen reportes cualitativos y cuantitativos y los análisis derivados de estos reportes.
5. Participar en varias sesiones, con stakeholders internos y externos, para compartir conocimiento.

Key Performance Indicators

1. Proporcionar soporte analítico a los clientes internos y externos de Novartis, en varios informes analíticos de complejidad baja-media.
2. Apoyar y facilitar la toma de decisiones basada en datos para los clientes internos de Novartis,

proporcionando y comunicando análisis cualitativos y cuantitativos de calidad.

3. Soporte en proyectos estratégicos del área relacionados con devoluciones, excelencia operacional, lanzamientos de nuevos medicamentos, entre otros.

Work Experience

1. Experiencia laboral en la industria farmacéutica
2. Gestión de proyectos
3. Gestión y ejecución de operaciones
4. Experiencia en atención a clientes y manejo de comunicación con Stakeholders internos y externos.

Skills

1. Comunicación Asertiva.
2. Manejo de Presión.
3. Orientación al Resultado.
4. Excelente Trabajo en Equipo.
5. Comprensión y Manejo de diferentes Stakeholders.

Language

Inglés -- 70%

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>

Join our Novartis Network: Not the right Novartis role for you? Sign up to our talent community to stay connected and learn about suitable career opportunities as soon as they come up:
<https://talentnetwork.novartis.com/network>

Benefits and Rewards: Read our handbook to learn about all the ways we'll help you thrive personally and professionally: <https://www.novartis.com/careers/benefits-rewards>

Division

Finance

Business Unit

Innovative Medicines

Location

Colombia

Site

Bogota (Pharmaceuticals / GDD / NTO / CTS)

Company / Legal Entity

CO01 (FCRS = CO001) Novartis de Colombia S.A 2/3

Functional Area

Marketing

Job Type

Full time

Employment Type

Regular

Shift Work

No

[Apply to Job](#)

iframe{ width: 100%; margin-top: 3rem; } @media screen and (max-width: 767px){ iframe{ height: 30vh !important; } } @media screen and (min-width: 768px){ iframe{ height: 34vh !important; } }

Job ID

REQ-10022861

Client Service Analyst

[Apply to Job](#)

Source URL: <https://prod1.adacap.com/careers/career-search/job/details/req-10022861-client-service-analyst-es-es>

List of links present in page

1. <https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture>
2. <https://talentnetwork.novartis.com/network>
3. <https://www.novartis.com/careers/benefits-rewards>
4. https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/es/Novartis_Careers/job/Bogota-Pharmaceuticals--GDD--NTO--CTS/Client-Service-Analyst_REQ-10022861-1
5. https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/es/Novartis_Careers/job/Bogota-Pharmaceuticals--GDD--NTO--CTS/Client-Service-Analyst_REQ-10022861-1