

# Expert sénior, Service client - Gestion de la chaîne d'approvisionnement

Job ID  
REQ-10029241  
Nov 15, 2024  
Canada

## Summary

LIEU DE TRAVAIL: Montreal, #LI-Hybrid

Novartis ne sera pas en mesure de vous relocaliser pour ce rôle. S'il vous plait seulement postuler si ce lieu de travail vous convient.

À propos du poste:

Nous recherchons des professionnels expérimentés et passionnés pour nous aider à réaliser notre mission ambitieuse : atteindre deux fois plus de patients deux fois plus rapidement. En tant qu'expert senior SCM & Customer Service, vous serez responsable de la gestion des opérations de gestion du service client (CS)/grossiste en fournissant un soutien tactique et analytique à l'entreprise, tout en soutenant également les projets clés en matière de gestion de la chaîne d'approvisionnement. Le poste relève directement du responsable de la gestion de la chaîne d'approvisionnement et des opérations clients et travaillera en étroite collaboration avec les équipes commerciales, de planification des approvisionnements et de BPA.

Poste temporaire 15 mois

## About the Role

### Responsabilités clés :

- Engager, développer et faire croître les talents avec les bonnes compétences pour les bons rôles par le biais d'une formation ciblée, tout en améliorant la productivité et le moral de l'équipe.
- Superviser les processus analytiques de gestion des commandes, en veillant à collecter des informations auprès des parties prenantes internes et externes et à partager les informations de manière transversale afin de permettre des décisions fondées sur des données et d'améliorer les performances globales en matière de gestion des commandes et de distribution.
- Diriger les initiatives de productivité relatives à la gestion des commandes et des factures, ainsi que les projets internes visant à maximiser le niveau de service à la clientèle.
- Il est responsable de la gestion et de l'évaluation des performances des grossistes et de leur impact sur les opérations commerciales.
- Garantir l'excellence du niveau de service et de satisfaction des clients - créer et maintenir des indicateurs de performance clés et développer des plans de remédiation pour atteindre l'excellence opérationnelle.

- Il est responsable des rapports et des contrôles du Runbook NFCM du service à la clientèle, en parfaite conformité avec les directives FC&C.
- Soutenir le responsable SCM dans le développement et la mise en œuvre de projets clés.

**Ce que vous contribuerez au poste:**

**Essentielles :**

- **Diplôme universitaire en commerce/finances/économie/ingénierie, de préférence.**
- **Expérience du service à la clientèle, de la gestion des commandes, de la logistique et de la distribution.**
- **Excellentes aptitudes à la communication orale et écrite, esprit d'équipe et attitude proactive. Capacité à traiter des problèmes urgents ou sensibles au temps et à s'adapter à des périodes de charge de travail intense.**
- **Leadership avec des compétences avérées en matière de résolution de problèmes et capacité à faire face à l'ambiguïté.**
- **Solide connaissance du progiciel M365 et des outils d'analyse de données tels que Power BI, Sap Business Objects, Tableau, etc.**
- **Bilinguisme intermédiaire - oral et écrit : anglais et français**

**Souhaitables:**

- **5 ans d'expérience dans l'industrie pharmaceutique**
- **Expérience avec SAP, Microsoft Access et BPC**

**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  
Operations  
Business Unit  
CTS  
Location  
Canada  
Site  
Montreal  
Company / Legal Entity  
CA04 (FCRS = CA004) NOVARTIS PHARMA CANADA INC.  
Functional Area  
Technical Operations  
Job Type  
Full time  
Employment Type  
CDD (Durée déterminée)  
Shift Work  
No  
[Apply to Job](#)

Job ID  
REQ-10029241

## **Expert sénior, Service client - Gestion de la chaîne d'approvisionnement**

[Apply to Job](#)

---

**Source URL:** <https://prod1.adacap.com/careers/career-search/job/details/req-10029241-expert-senior-service-client-gestion-de-la-chaine-dapprovisionnement-fr-ca>

### **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/fr-CA/Novartis\\_Careers/job/Montreal/SCM---Customer-Service-Senior-Expert\\_REQ-10029241-1](https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/fr-CA/Novartis_Careers/job/Montreal/SCM---Customer-Service-Senior-Expert_REQ-10029241-1)
5. [https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/fr-CA/Novartis\\_Careers/job/Montreal/SCM---Customer-Service-Senior-Expert\\_REQ-10029241-1](https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/fr-CA/Novartis_Careers/job/Montreal/SCM---Customer-Service-Senior-Expert_REQ-10029241-1)