

# Client Service Analyst

Job ID  
REQ-10022861  
Sep 18, 2024  
Kolumbien

## Zusammenfassung

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>

Abteilung

Finance

Business Unit

Innovative Medicines

Ort

Kolumbien

Website

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](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](https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/es/Novartis_Careers/job/Bogota-Pharmaceuticals--GDD--NTO--CTS/Client-Service-Analyst_REQ-10022861-1)