

# Customer Service Associate (m/w/d)

Job ID  
REQ-10018385  
Sep 03, 2024  
Germany

## Summary

Als Customer Service Associate sind sie für die enge Zusammenarbeit zwischen unseren Kunden, internen Stakeholdern und externen Partnern verantwortlich, um die Auftragsausführung unserer hoch-innovativen RLT Produkte bestmöglich umzusetzen. Durch die erfolgreiche Steuerung Ihrer Aufgaben leisten Sie jeden Tag einen wichtigen Beitrag für unsere Patienten.

Diese Position ist Teil vom Team Therapeutic Area Radioligandentherapie (TA RLT) und berichtet direkt an den Customer Service Team Lead.

## About the Role

### Ihre Aufgaben sind unter anderem:

- **Bestellabwicklung:** pünktliche und proaktive Auftragsleitung durch das richtige System, manuelle Auftragseingabe für Ort-zu-Ort-Materialtransportaufträge durchführen
- **Betreuung** der Vertriebsmitarbeiter und Kanalpartner in der Verarbeitung von Bestellungen / Rücksendungen; liefert Metriken und Berichtserstattung für Vertriebsteams und HCPs
- **Proaktive Kundenkommunikation** und Telefonservice, Kontrolle der E-Mail-Postfächer, um pünktliche und richtige Antworten auf Kundenanfragen bezüglich Bestellstatus, Versanddaten, Produktverfügbarkeit und Auftragsrückständen zu gewährleisten
- **Auftragsbestätigung und Buchung** für manuell gestellte Aufträge im System durchführen; Rückverfolgung von Bestellungen und Lieferung von Statusmeldungen; Aktualisierung von Kundenlisten; die Bestellliste der Kunden pflegen und ausstellen
- **Prüfung und Billigung** von Gutschriften, Lastschriften und Kundenprotokollen
- **Beauftragung** von Transportunternehmen zur Auslieferung, Kontrolle von Transportdokumenten
- **Als Verbindungsglied** zu mehreren Abteilungen im gesamten Unternehmen auftreten und ein zuverlässiger Berater für interne Parteien sein
- **Produktionsplanung und Vorbereitung** nach internen Regelungen

### Was Sie für die Position mitbringen:

- Abgeschlossene Ausbildung (z.B. im Bereich Industrie), andere Bereiche ebenfalls möglich
- Fließende Deutschkenntnisse in Wort und Schrift

- Grundlegende Englischkenntnisse
- Service- und lösungsorientiert
- Strukturierte und selbstständige Arbeitsweise
- Auge fürs Detail
- Rufbereitschaft (1xMonat Wochenenddienst)
- PC-Kenntnisse

#### **Wünschenwert:**

- Erfahrung im Kundenservice und Kenntnisse gängiger Bestellsysteme und Auftragsverwaltungstools
- Erfahrung im Produktionsbetrieb, Vertrieb wünschenswert

#### **Warum Novartis?**

Unser Vorsatz ist es, die Medizin neu zu gestalten, um Menschenleben zu verbessern und zu verlängern. Unsere Vision ist es, das wertvollste und vertrauenswürdigste Pharmaunternehmen der Welt zu werden. Wie wir das erreichen werden? Mit unseren Mitarbeitern. Es sind unsere Mitarbeiter, die uns tagtäglich dazu antreiben, unsere Ziele zu erreichen. Werden Sie Teil dieser Mission und dieses großartigen Teams!

Erfahren Sie hier mehr: <https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture>

#### **Was wir bieten:**

Alle Informationen finden Sie in unserem Novartis Life Handbook (Englisch):

<https://www.novartis.com/careers/benefits-rewards>. Kontaktieren Sie den zuständigen Talent Acquisition Business PartnerIn, wenn Sie für weitere Details

#### **Engagement für Vielfalt und Inklusion:**

Novartis setzt sich für Vielfalt, Chancengleichheit und Inklusion ein. Wir sind bestrebt, vielfältige Teams zusammenzustellen, die für die Patienten und Gemeinschaften repräsentativ sind, denen wir dienen. Wir bemühen uns um die Schaffung eines inklusiven Arbeitsplatzes, der durch Zusammenarbeit mutige Innovationen fördert und unsere Mitarbeiter in die Lage versetzt, ihr volles Potenzial zu entfalten.

Unsere Einstellungsentscheidungen basieren auf Chancengleichheit und der besten Qualifikation, ungeachtet von Geschlecht, Religion, Alter, Hautfarbe, Rasse, sexueller Orientierung, Nationalität oder Behinderung.

#### **Unterstützungen für BewerberInnen mit Behinderungen:**

Das Gesetz sieht für schwerbehinderte/gleichgestellte Bewerber die Möglichkeit vor, die lokale SBV in dem Bewerbungsprozess einzubinden. Sollte dies Ihrem Wunsch entsprechen, teilen Sie es uns bitte im Vorfeld als Vermerk in Ihrem Lebenslauf mit.

#### **Treten Sie unserem Novartis Netzwerk bei:**

Wenn diese Position nicht zu Ihrer Erfahrung oder Ihren Karrierezielen passt, Sie aber dennoch mit uns in Kontakt bleiben möchten, um mehr über Novartis und unsere Karrieremöglichkeiten zu erfahren, dann treten Sie hier dem Novartis Netzwerk bei:

<https://talentnetwork.novartis.com/network>

**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>

Division

International

Business Unit

Innovative Medicines

Location

Germany

Site

Munich (Non-Sales Force) (Novartis Pharma GmbH)

Company / Legal Entity

DE14 (FCRS = DE014) Novartis Pharma GmbH

Functional Area

Sales

Job Type

Full time

Employment Type

Regulär

Shift Work

No

[Apply to Job](#)

**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>

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-10018385

## **Customer Service Associate (m/w/d)**

[Apply to Job](#)

---

**Source URL:** <https://qa1.novartis.us/careers/career-search/job/details/req-10018385-customer-service-associate-mwd-de-de>

### **List of links present in page**

1. <https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture>
2. <https://www.novartis.com/careers/benefits-rewards>
3. <https://talentnetwork.novartis.com/network>
4. <https://www.novartis.com/about/strategy/people-and-culture>
5. <https://talentnetwork.novartis.com/network>
6. [https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/de-DE/Novartis\\_Careers/job/Munich-Non-Sales-Force-Novartis-](https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/de-DE/Novartis_Careers/job/Munich-Non-Sales-Force-Novartis-)

Pharma-GmbH/Customer-Service-Associate--m-w-d-\_REQ-10018385

7. <https://talentnetwork.novartis.com/network>

8. [https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/de-DE/Novartis\\_Careers/job/Munich-Non-Sales-Force-Novartis-Pharma-GmbH/Customer-Service-Associate--m-w-d-\\_REQ-10018385](https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/de-DE/Novartis_Careers/job/Munich-Non-Sales-Force-Novartis-Pharma-GmbH/Customer-Service-Associate--m-w-d-_REQ-10018385)