

Chef principal, Opérations client - Thérapie cell. & gén.

Job ID
REQ-10044320
Mar 14, 2025
Canada

Summary

Location: Montreal, #LI-Hybrid

Novartis is unable to offer relocation support for this role: please only apply if this location is accessible for you.

About the role:

Exciting new opportunity within Novartis Cell & Gene Therapy as a Lead, Cell & Gene Customer Service Operations manager in our CAR-T Customer Service Operations team! In this position, you will play a crucial role in optimizing the complex end-to-end operational process of a personalized medicine and sculpt and enable an industry-leading customer experience with healthcare teams and patients. If you are also passionate about leveraging digital innovation and data solutions to drive strategy and growth, apply today and help us improve the lives of patients.

This role will work directly with the Novartis Cell & Gene Strategy & Customer Operations team and reports to the Regional Head, Cell & Gene Therapy Customer Service Operations.

About the Role

Principales responsabilités:

- Mettre en place un centre de services de pointe pour les équipes de soins de santé dans nos centres de traitement CAR-T qualifiés, en améliorant l'expérience des équipes de soins de santé, des clients et des patients.
- Fournir un support client rapide et courtois pour traiter les patients avec les produits de thérapie cellulaire de Novartis dans un cadre commercial et d'essai clinique, avec une portée plus large au sein de l'unité organisationnelle internationale.
- Vous vous engagez auprès d'équipes interrégionales, interfonctionnelles et de partenaires externes pour optimiser le processus opérationnel de bout en bout, de la demande de produit à la livraison du produit fini, en mettant constamment l'accent sur l'amélioration.
- Mettre en œuvre un programme commercial de soutien aux patients, à la pointe de l'industrie, à l'intention des patients et de leurs soignants.
- Développer et mettre en œuvre l'innovation numérique et les solutions de données pour permettre une meilleure prise de décision stratégique, l'automatisation des processus manuels et l'amélioration de l'expérience client pour l'organisation de la thérapie cellulaire et génique.

Essentiel :

- Orienté vers le patient/client, doté d'excellentes aptitudes à la communication, tant verbale qu'écrite, et d'une capacité naturelle à établir des relations.
- Capacité à travailler dans une organisation matricielle avec de solides compétences en matière de collaboration avec les parties prenantes internes et externes, à travailler de manière indépendante dans l'ambiguïté et à s'adapter facilement au changement.
- Haut niveau d'intelligence émotionnelle tout en étant fort en résolution de problèmes et en efficacité opérationnelle/priorisation
- Curiosité et esprit d'amélioration continue, avec une aptitude technique à s'adapter et à apprendre les nouvelles technologies.
- Solide expérience opérationnelle et organisationnelle
- Bilinguisme anglais - français

Souhaitable :

- Expérience de la chaîne d'approvisionnement / de la logistique, dans l'industrie pharmaceutique et/ou dans le secteur des soins de santé
- Expérience du numérique, de la gestion des données, de la visualisation et de l'analyse

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

International

Business Unit

Innovative Medicines

Location

Canada

Site

Montreal

Company / Legal Entity

CA04 (FCRS = CA004) NOVARTIS PHARMA CANADA INC.

Alternative Location 1

Toronto, Canada

Functional Area

Marketing

Job Type

Full time

Employment Type

CDI

Shift Work

No

[Apply to Job](#)

Job ID

REQ-10044320

Chef principal, Opérations client - Thérapie cell. & gén.

[Apply to Job](#)

Source URL: <https://www.adacap.com/careers/career-search/job/details/req-10044320-chef-principal-operations-client-therapie-cell-gen-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/Lead--Cell---Gene-Customer-Service-Operations_REQ-10044320-1
5. https://novartis.wd3.myworkdayjobs.com/fr-CA/Novartis_Careers/job/Montreal/Lead--Cell---Gene-Customer-Service-Operations_REQ-10044320-1