

Als kompetenter Personaldienstleister bringt PERSONALHANSA seit über 35 Jahren Menschen in Arbeit. Mit Engagement und Expertise gelingt es uns die Interessen der Bewerber und unserer Kunden bestmöglich in Einklang zu bringen. PERSONALHANSA ist Mitglied der BAP/DGB Tarifgemeinschaft. Berufsanfänger und Berufserfahrene erhalten bei uns, neben sehr guten Verdienstmöglichkeiten, attraktive und sichere Orientierungsmöglichkeiten auf dem sich ständig ändernden Arbeitsmarkt.

Wir suchen für unseren Kunden in der Metropolregion Rhein-Neckar einen

Complaint Intake Analyst I (m/w/d)

Hauptaufgabengebiet:

- ▶ Erledigung des Prozesses der Aufnahme von Beschwerden per Telefon und Email in das Complaint Intake System, einschl. der Übersetzung von der Landessprache ins Englische, falls erforderlich, der anfänglichen Identifizierung des Beschwerdecodes, der Durchführung von Folgemaßnahmen bei fehlenden Informationen, der Koordinierung der Logistik für die Rücksendung von Beschwerdeprodukten und der Übermittlung der Ergebnisse der Beschwerdeuntersuchungen, falls gewünscht/erforderlich
- ▶ Kommunikation und Zusammenarbeit mit Kunden und Händlern, die von den gemeldeten Beschwerden betroffen sind
- ▶ Interne Kommunikation und Zusammenarbeit mit relevanten lokalen oder globalen Stakeholdern in anderen Abteilungen, die mit dem Beschwerdemanagement innerhalb der Organisation befasst sind, wie z.B. die Tochtergesellschaft CQA, Medical Information, Regulatory Affairs und Pharmacovigilance
- ▶ Unterstützung von komplexeren Beschwerden

PERSONALHANSA Dienstleistungsgesellschaft mbH

68161 Mannheim
P 3, I - 3

Tel.: 0621-12000-0
Fax.: 0621-12000-99

info@personalhansa.com
bewerbung@personalhansa.com

Internet:
www.personalhansa.com

Wenn Sie öffentliche Verkehrsmittel nutzen, nehmen Sie am besten die Straßenbahnlinien 1, 2, 3, 4, 5, 6 oder 7 bis zur Haltestelle Paradeplatz. Von dort sind es nur einige Schritte zu uns ins Büro. (Seitenstraße von der Fußgängerzone „Planken“ zur Fressgasse, vor dem Drogeriemarkt Müller links)

- ▶ Funktion bei Bedarf als Fachexperte für ein bestimmtes Produkt innerhalb des Teams
- ▶ Ggfs. Entscheidung, ob ein Ersatz, eine Gutschrift oder ein Garantieanspruch gerechtfertigt ist. Benachrichtigung der entsprechenden Beteiligten, um den Prozess abzuschließen
- ▶ Durchführung von Aktivitäten zur Bearbeitung von Ersatz-, Kredit- oder Garantieansprüchen für den Kunden
- ▶ Ggfs. Zusammenarbeit mit der Tochtergesellschaft CQA zur Unterstützung bei der Übersetzung oder Kommunikation
- ▶ Unterstützung des Managements bei Projekten/Prozessverbesserungsinitiativen, Dokumentations- oder SOP-Überprüfungen sowie bei Audits und Inspektionen
- ▶ Ggfs. Treffen von Entscheidungen zur Vigilanz Berichterstattung und Vorbereitung und/oder Übersetzung (in die Landessprache) der relevanten Vigilanz Berichte zur Vorlage beim MOH

Qualifikationen:

- ▶ Mindestens Realschulabschluss
- ▶ Erfahrung im Qualitätsbereich oder im Kundenservice (bevorzugt im Gesundheitswesen oder der Pharmaindustrie)
- ▶ Ausgeprägte Detailgenauigkeit, kritisches Denken und die Fähigkeit, mit minimalen Anweisungen unabhängig zu arbeiten
- ▶ Hohe Qualität in der Kundenbetreuung
- ▶ Fähigkeit, Ideen in schriftlicher und mündlicher Form klar auszudrücken
- ▶ Kenntnisse und Vertrautheit mit Produkten, Verfahren, Ausrüstungen und Einrichtungen von pharmazeutischen, biologischen oder gerätebezogenen Produkten

PERSONALHANSA Dienstleistungsgesellschaft mbH

68161 Mannheim
P 3, I - 3

Tel.: 0621-12000-0
Fax.: 0621-12000-99

info@personalhansa.com
bewerbung@personalhansa.com

Internet:
www.personalhansa.com

Wenn Sie öffentliche Verkehrsmittel nutzen, nehmen Sie am besten die Straßenbahnlinien 1, 2, 3, 4, 5, 6 oder 7 bis zur Haltestelle Paradeplatz. Von dort sind es nur einige Schritte zu uns ins Büro. (Seitenstraße von der Fußgängerzone „Planken“ zur Fressgasse, vor dem Drogeriemarkt Müller links)

- ▶ Gute PC-Kenntnisse, Fähigkeit verschiedene Softwaresysteme sicher zu bedienen
- ▶ Starke Priorisierungs- und Zeitmanagementfähigkeiten
- ▶ Kenntnisse zu pharmazeutischen Produkten und Medizinprodukten und den dazugehörigen Prozessen im Bereich Qualitätsmanagement
- ▶ Englisch in Wort und Schrift

Unsere Leistungen:

- ▶ Vergütung mindestens nach BAP/DGB Tarifvertrag
- ▶ Einsatzbedingte Zulagen und/oder Branchenzuschläge
- ▶ Urlaubs- und Weihnachtsgeld
- ▶ Arbeitszeitkonto auf Wunsch erst ab der 41. Wochenarbeitsstunde
- ▶ Dauerhaft Einsätze – keine Tageseinsätze
- ▶ 25 % Zuschuss zum 49 € Ticket
- ▶ Übernahmeoption bei unseren Kunden
- ▶ Intensive Betreuung / Beratung bei der beruflichen Weiterentwicklung

Ihre Bewerbung senden Sie bitte an: bewerbung@personalhansa.com