

# Kundenbeziehungen stehen bei uns im Mittelpunkt



Die NCAB Group baut auf starke örtliche Präsenz. Zur lokalen Präsenz in Deutschland gehören etwa Key Account Manager Benjamin Klingenberg und Geschäftsführer Florian Lauterbach.

Dort zu sein, wo der Kunde ist – das ist wohl die wichtigste Angebotskomponente der NCAB Group. Niederlassungen vor Ort sind verantwortlich für die Beziehung zum Kunden und die Überwachung von Bestellungen und Lieferungen, wodurch NCAB gewährleistet, dass jede einzelne Anforderung des Kunden auch wirklich verstanden und erfüllt wird.

Dieser Ansatz fußt auf der zentralen Strategie von NCAB, Engagement für den Kunden vor Ort mit globaler Stärke auf Konzernebene zu verbinden. Deshalb haben wir uns für eine dezentrale Organisationsstruktur entschieden. Dabei arbeiten die örtlichen Niederlassungen aktiv und direkt mit den Kunden zusammen und werden darin von zentralen Konzernfunktionen unterstützt.

„Wir möchten unseren Kunden ein hohes Maß an Engagement bieten. Da unsere örtlichen Gesellschaften auf zentrale Funktionen, Systeme und Prozesse zurückgreifen können, wird es einfacher, sich auf die Abläufe und Produkte unserer Kunden zu konzentrieren.“

Gleichzeitig sind die Gesellschaften vor Ort eigenverantwortlich für ihr Betriebsergebnis, was einen nachhaltigen Anreiz darstellt, Kunden in allen Situationen angemessen zu unterstützen“, sagt Martin Magnusson, NCAB Group Vice President für den Verantwortungsbereich Global Sales und Marketing.

#### **UNSER KEY ACCOUNT MANAGER (KAM) – IHR FESTER ANSPRECHPARTNER VOR ORT**

Als NCAB Kunde steht Ihnen ein fester Ansprechpartner vor Ort zur Verfügung, ein Key Account Manager bzw. KAM, der die

Landessprache spricht und sich mit den örtlichen Gepflogenheiten auskennt. Er bzw. sie ist Ihr schneller Problemlöser, der bzw. die Liefertreue, Qualität und Service sicherstellt. Ihr KAM ist die zentrale Figur in einem Team von Fachleuten, Vertriebsmitarbeitern, Technikern und Logistikexperten u.a., über die die Kommunikation zwischen Ihren Spezialisten und denen von NCAB gesteuert wird.

„Die Betreuung auf allen Entscheidungsebenen fördert das allgemeine Verständnis der Anforderungen unserer Kunden, was es uns wiederum ermöglicht, die Qualität und Liefertreue zu erreichen, die uns vorgegeben wird“, meint Howard Goff, Managing Director der NCAB Group in Großbritannien. „Nichts hat so ausschlaggebenden Einfluss auf Kosten und Qualität einer Leiterplatte wie das Ausgangsdesign. Deshalb gehören zu jedem örtlichen Kundenteam von NCAB eigene technische Fachleute, die Kundenanforderungen verstehen und sich gern schon beim Produktdesign unterstützend einbringen. Sie helfen bei der Erstellung eines Designs, von dem Sie erwarten dürfen, dass es der Serienfertigung standhält, wodurch unnötige Folgekosten vermieden werden.“

NCAB ist, im wahrsten Sinne des Wortes, ein Fachmann in puncto Leiterplattenproduktion. Bislang haben wir über 40.000 Einzelteilenummern für Kunden weltweit produziert. Unser technisches Fachpersonal verfügt über die erforderlichen Qualifikationen und nötige Erfahrung, schon im Designstadium Kostentreiber und Feh-

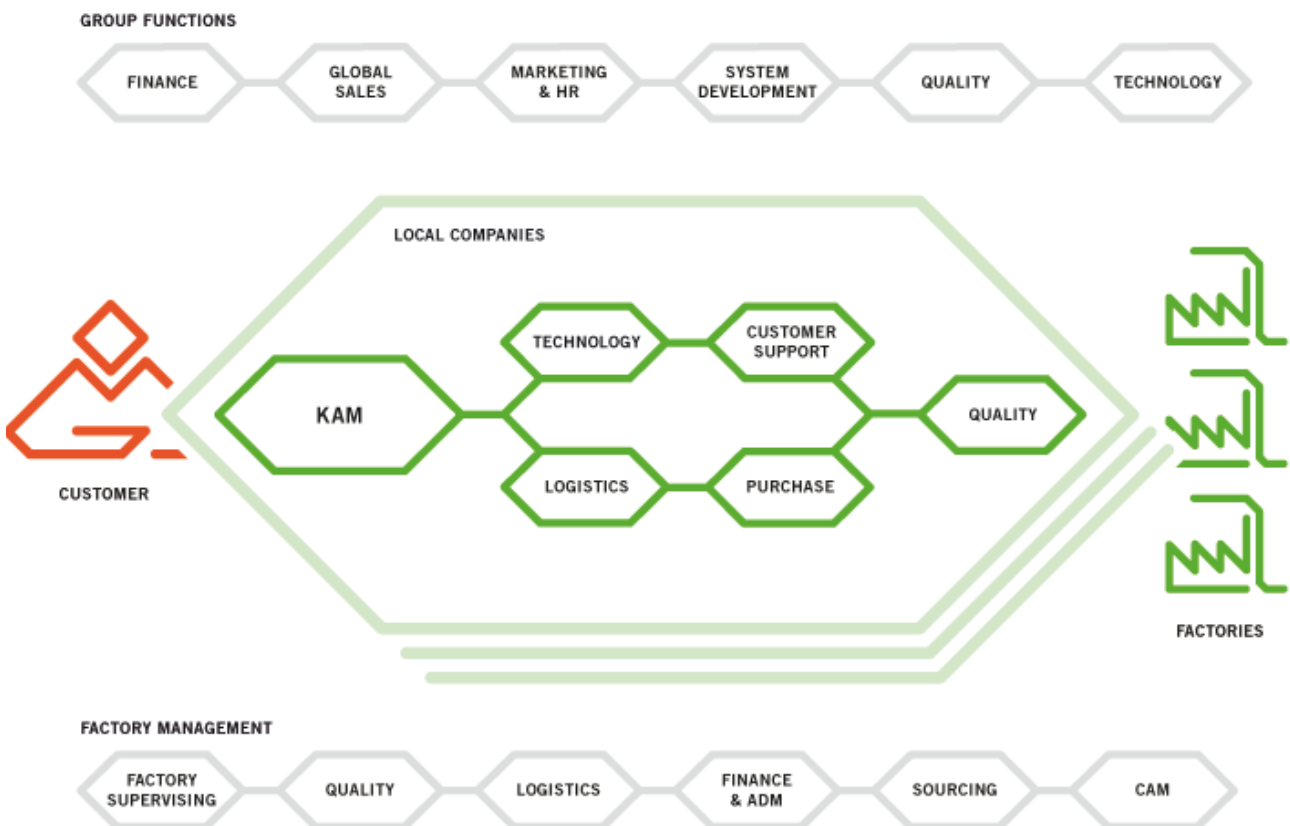
lerquellen aufzudecken. Und da unsere Fachleute in Ihrer Zeitzone und Sprache arbeiten, können Sie sich auf schnelle und direkte Antworten verlassen, auf deren Grundlage Sie sicher und rasch entscheiden können.

**EINE GANZE PALETTE VON FUNKTIONEN**

Neben den KAMs, die Gesamtverantwortung für Sie als Kunden tragen, vereinen die Gesellschaften der NCAB Group vor Ort eine ganze Reihe weiterer Funktionen. Der Logistikbereich zeichnet für den Lieferprozess verantwortlich, von der Herstellung bis zum Versand. Der Einkauf gibt die jeweiligen Bestellungen bei den Fabriken in Auftrag und handelt Preise und Termine aus, während das Kundensupport-Team die Kommunikation mit dem Kunden und den Fabriken über den gesamten Herstellungsprozess hinweg begleitet. Unsere Abteilung Technik & Qualität bearbeitet u.a. die CAM-Konstruktion, leistet technische Beratung, Design Support und Beschwerdemanagement.

Martin Magnusson unterstreicht die Bedeutung der Zentralorganisation: „Die dort geleistete Arbeit – die Betreuung übergreifender Systeme und Prozesse, die Entwicklung und Führung der Fabriken, allgemeine Logistik, Qualitätssysteme, Marketing und Finanzwesen – ermöglicht es den Gesellschaften vor Ort, ein hohes Niveau an Kosteneffizienz und Kundendienst bereitzustellen.“

**ORGANISATION VOR ORT**



Die zentralen Support-Bereiche von NCAB ermöglichen es den örtlichen Niederlassungen, ihre Betriebsabläufe mit großer Effizienz zu verfolgen, sodass der Kunde im Mittelpunkt bleibt.

### SPEZIALISIERUNG VERSCHAFFT VORSPRUNG.

Die NCAB Group bietet Kunden ein einzigartiges Produkt- und Serviceangebot. Aufgrund der ausschließlichen Konzentration des Unternehmens auf den Leiterplattenbereich sind wir in der Lage, stets mit der jüngsten Entwicklung Schritt zu halten und so fortlaufend kosteneffizientere Design- und Produktlösungen anbieten zu können.

NCAB erarbeitet darüber hinaus vor dem Hintergrund individueller Produktspezifikationen die besten technischen und wirtschaftlich sinnvollsten Lösungen. Nur mit der richtigen Art der Zusammenarbeit und Produktion, in der richtigen Fabrik und unter den richtigen Bedingungen sichern Sie sich Leiterplatten zum besten Preis.

„Was die Herstellung anbelangt, geben wir Ihnen eine Palette von Optionen an die Hand, indem wir wettbewerbsfähige Konditionen, Qualität und Liefertreue über unsere Niederlassungen vor Ort anbieten“, sagt Martin Magnusson und fährt fort: „So erhalten Sie Zugriff auf das breiteste Spektrum an Leiterplattentypen und -technologien durch Ihren eigenen Ansprechpartner, und zwar für all Ihre Leiterplattenerfordernisse – gleich ob Sie sich in der Prototypen- oder Serienphase befinden. Nötigenfalls können wir die Produktion sogar von einer örtlichen Fabrik zu einer anderen verlagern und uns so Ihren ganz speziellen Produktionsgegebenheiten anpassen.“

### VOR UND NACH DER PRODUKTION

Zur Philosophie von NCAB gehört eine offene und klare Darlegung der zur Verfügung stehenden Möglichkeiten, die die Erwartungshaltung des Kunden gewollt mitbestimmen will, um diese Erwartungen umgekehrt gleich von Anfang an realistisch und umfassend erfüllen zu können. Die erste Stufe Ihrer Zusammenarbeit mit NCAB umfasst normalerweise eine gemeinsame Bedarfsanalyse zur Erarbeitung eines Produktions- und Lieferplans, der auf Ihre sämtlichen Anforderungen zugeschnitten ist.

„Diese Analyse schiebt eine Anlaufphase an, in der eine optimale Lieferversorgung erarbeitet werden soll, die sich in die Produktprioritäten des Kunden einfügt. Ziel ist dabei ein gemeinsames Konzept zu erarbeiten, das den Kunden schon bald Gewissheit und Kontrolle hinsichtlich der Leiterplatten gibt, die in ihre Produktionsanlagen geliefert werden“, erklärt Martin. Sobald der Prozess umgesetzt ist, lässt NCAB in seiner Nachbearbeitung regelmäßig Kundenberichte mit Details zu den relevanten Lieferleistungsparametern folgen, in denen auch mögliche Probleme und entsprechende Lösungsvorschläge aufgezeigt werden.

„Das ist im Kern der Ansatz von NCAB“, meint Howard Goff. „Wir übernehmen praktisch für die gesamte Lieferkette der Leiterplatte die Verantwortung. Uns ist dabei wohl bewusst, dass wir nie besser sein können als unsere jeweils letzte Lieferung – deshalb stellen wir sicher, dass Kunden stets über Lieferungen und andere kundenspezifische Themen informiert bleiben“, fasst Howard zusammen.

Daraus ergibt sich ein einzigartiger Partner für die Produktion von Leiterplatten, was sich auch unserem starken Qualitätsbewusstsein und unserer Präsenz vor Ort und in den Fabriken sowie nicht zuletzt unserer starken Kaufkraft verdankt, die die NCAB Group mit ihren Leiterplattenlieferungen in Höhe von €53 Millionen (2010) einbringt.

### KUNDENBERICHT

Wir passen unsere Berichte an Ihre Erfordernisse an, je nachdem, wie oft und in welchem Detail diese von Ihnen gewünscht sind.

#### AGENDA

1. **Lieferleistung – wir messen Liefertreue und Qualität.**
2. **Service Level – zu den von uns gemessenen Parametern gehören Korrektheit der Auftragsbestätigung, Reaktionszeiten auf Anfragen etc.**
3. **Offener Austausch von Neuigkeiten, neuen Produkten, Kunden, Organisation etc.**
4. **Neuigkeiten der NCAB Group, Personal sowie Technologie, Fabriken etc.**
5. **Nachfassen nach großen Kostenvoranschlägen.**
6. **Zusammenfassung und Analyse von Aktivitäten, die auf vorangegangenem Treffen vereinbart wurden.**
7. **Mängelrügen, Ursachen, Maßnahmen zur Mängelbeseitigung sowie eingeleitete Nachbesserungen**
8. **Business- und Brancheninfos hinsichtlich z.B. Vorlaufzeiten, Rohmaterialpreisen, Verfügbarkeit von Komponenten**
9. **Fakturierung/Umsatz im letzten Quartal sowie in den letzten 12 Monaten**
10. **Zusammenfassung**
11. **Der nächste Schritt**
12. **Das nächste Treffen**

# Die neue NCAB Group im Web

Wir von der NCAB Group wollen Europas führender Leiterplattenhersteller werden. Der Start unserer neuen NCAB Group Website ist ein wichtiger Baustein auf diesem Weg. Die neue Website beschreibt die Vorteile, in deren Genuss Sie kommen, wenn Ihre Wahl auf NCAB fällt, den Mehrwert, den wir zu Ihrer Versorgungskette beitragen können sowie Theorie & Praxis hinter unserem Erfolgsrezept. Wie in diesem Newsletter beschrieben, ist einer der Grundpfeiler unseres Erfolgs die Kombination von globaler Stärke mit einer soliden Präsenz vor Ort. Das spiegelt sich auch in der Tatsache wider, dass unsere Website neun verschiedene Sprachen „spricht“. Darin werden auch die Vorteile dargelegt, die Kunden aus unserer Betonung

von Kundenservice und Kompetenz nutzen können – ganz in Ihrer Nähe sowie in den Fabriken, die Ihre Leiterplatten fertigen.

Zusätzlich haben wir auch die technischen Inhalte unserer Website deutlich erweitert. Enthalten sind nun auch Informationen über Bereiche wie Designbeiträge, Materialauswahl und Oberflächengüte – praktische Informationen für die tägliche Arbeit. Besuchen Sie uns doch einfach unter [www.ncabgroup.com](http://www.ncabgroup.com) und holen Sie sich nähere Informationen.

**Sanna Rundqvist** NCAB Group Marketing Manager



**„Die neue Website beschreibt die Vorteile, in deren Genuss Sie kommen, wenn Ihre Wahl auf NCAB fällt, den Mehrwert, den wir zu Ihrer Versorgungskette beitragen können sowie Theorie & Praxis hinter unserem Erfolgsrezept.“**

**SANNA RUNDQVIST, NCAB GROUP MARKETING MANAGER**