

NCAB GROUP RUSSIA +7 495 775 1518, Vyborgskaya str. 16-4 offi ce B-201, 125212 Moscow, RUSSIA, www.ncabgroup.com
Editor **SANNA RUNDQVIST** sanna.rundqvist@ncabgroup.com

Наш фокус на отношения с заказчиками



Компания NCAB Group верит в устойчивое присутствие на рынках. Например, в Германии сотрудниками, отвечающими за местный рынок, являются Бенджамин Клингенберг (Benjamin Klingenberg), менеджер по работе с ключевыми клиентами, и Флориан Лаутербах (Florian Lauterbach), управляющий директор.

Быть в непосредственной близости с клиентом – возможно, это наиболее важный компонент предложения NCAB Group. Благодаря тому, что наши локальные компании берут на себя ответственность за отношения с заказчиками и мониторинг заказов и поставок, NCAB Group способна гарантировать выполнение потребностей каждого клиента.

Данный подход вытекает из стратегии NCAB, которая заключается в сочетании обязательств по отношению к клиентам с глобальными возможностями компании. Именно по этой причине, мы представляем собой децентрализованную организацию, в которой локальные компании, активно и напрямую сотрудничающие с клиентами, в тоже время имеют централизованную поддержку.

«Мы хотим предоставить нашим клиентам высокий уровень внимания к их потребностям. Так как каждая локальная компания использует функции централизованного управления, системы и процессы, это обеспечивает им возможность всецело сосредоточиться на работе с нашими заказчиками и выпуске продукции. В то же время, компании отвечают за собственные прибыли и

убытки, что является важным стимулом в отношении поддержки наших клиентов в любой ситуации», - говорит Мартин Магнуссон (Martin Magnusson), вице-президент NCAB Group, отвечающий за продажи на глобальном уровне и маркетинг.

НАШ МЕНЕДЖЕР ПО РАБОТЕ С КЛЮЧЕВЫМИ КЛИЕНТАМИ – ВАШЕ КОНТАКТНОЕ ЛИЦО НА ВАШЕМ ЛОКАЛЬНОМ РЫНКЕ

Как клиент NCAB Вы будете сотрудничать с контактным лицом - менеджером по работе с ключевыми клиентами, говорящим с Вами на одном языке и знающим особенности местной культуры. Он способен быстро решать Ваши проблемы непосредственно на месте, тем самым обеспечивая точность поставки, качество и

сервис. Ваш менеджер по работе с клиентами является ключевой фигурой в команде специалистов, инженеров, логистов, в его обязанности также входит обеспечение взаимодействия между различными специалистами NCAB и вашими службами.

«Слаженное взаимодействие на всех уровнях принятия решений позволяет сформировать единое понимание требований наших клиентов, и это, в свою очередь, служит основой для достижения качества и соблюдения сроков поставки печатных плат, которые задают клиенты», - отмечает Ховард Гофф (Howard Goff), управляющий директор филиала NCAB Group в Великобритании. «Ничто так не влияет на стоимость и качество печатных плат, как исходный дизайн. Именно по этой причине в число специалистов отдела поддержки клиентов в каждом локальном филиале NCAB Group входят специальные сотрудники, цель работы которых заключается в изучении потребностей клиентов, и они приветствуют возможность поддержки на стадии дизайна продукции. Разработка дизайна с самого начала предоставит Вам уверенность, что дизайн также будет пригоден для массового производства, что в дальнейшем позволит избежать ненужных издержек».

Компания NCAB, в полном смысле этого слова, является экспертом в производстве ПП. На сегодняшний день мы произвели более 40 тысяч уникальных проектов для клиентов по всему миру. Наши технические специалисты на основе своего опыта и знаний способны определить факторы, влияющие на стои-

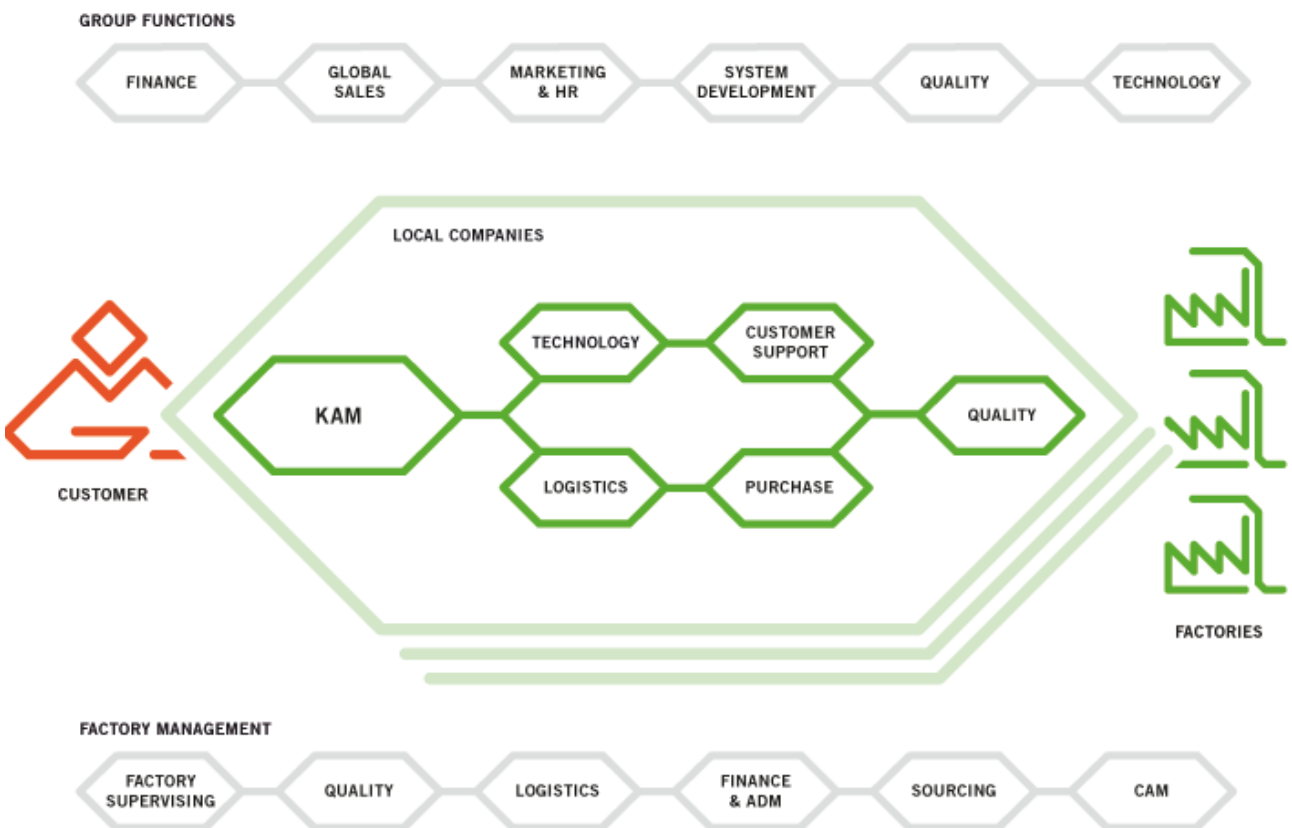
мость продукции, и ошибки дизайна. И благодаря тому, что наши специалисты работают в одних и тех же часовых поясах, что и Вы, говорят на Вашем родном языке, Вы можете рассчитывать на поддержку в реальном времени, запрашивать оперативную помощь в принятии грамотных решений.

РАЗЛИЧНЫЕ ФУНКЦИИ

Кроме менеджера, в обязанности которого входит полная ответственность за Вас в качестве нашего клиента, в локальную компанию NCAB Group входят также и другие функции. Отдел логистики отвечает за процесс поставки продукции от момента заказа до ее доставки. Отдел по закупкам занимается размещением заказов непосредственно на производственных предприятиях, проведением переговоров о новых ценах и сроках выполнения заказов, в то время как, отдел по поддержке клиентов отвечает за взаимодействие между клиентами и предприятиями в течении всего производственного процесса. Наш технический отдел и отдел качества, среди прочего, отвечает за подготовку производства, консультации по техническим вопросам, поддержку дизайна и рассмотрение претензий.

Мартин Магнассон подчеркивает роль централизованной организации: «Наши централизованные функции: поддержка единых систем и процессов, развитие локальных предприятий, логистика, система обеспечения качества, проведение маркетин-

МЕСТНАЯ КОМПАНИЯ



Централизованные функции NCAB способствуют обеспечению рентабельности местных компаний и их ориентации на потребности клиентов.

говых мероприятий, финансовое управление. Всё это является необходимым фактором, который способствуют обеспечению рентабельности местных компаний, их ориентации на потребности клиентов».

СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ ОБЕСПЕЧИВАЕТ ПРЕИМУЩЕСТВО С САМОГО НАЧАЛА

NCAB Group предоставляет в распоряжение клиентов уникальную продукцию и безупречный сервис. Благодаря специализации компании только в производстве печатных плат, мы способны находиться на один шаг впереди и обладать возможностью непрерывного совершенствования качества и экономической эффективности дизайнов плат и производственных решений.

Кроме того, NCAB разрабатывает наиболее подходящие технические и коммерческие решения для каждого клиента на основе спецификации продукции. Только правильное взаимодействие и производство на подходящем предприятии будут способствовать производству печатных плат с минимальными общими затратами.

«Мы способны предложить Вам конкурентоспособные условия, гарантировать качество и своевременность поставок продукции через наши локальные компании», - говорит Мартин Магнассон и добавляет: «Сотрудничество с одним контактным лицом обеспечивает Вам доступ ко всему разнообразию плат и технологий, начиная с выпуска прототипа продукции и заканчивая ее массовым производством. Если необходимо, мы также можем переносить поставку Ваших плат в разные страны и регионы в зависимости от расположения вашего производства».

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С НОВЫМИ КЛИЕНТАМИ И ПОСЛЕДУЮЩАЯ ПОДДЕРЖКА

Подход компании NCAB также заключается в определении ожиданий клиентов и их реализации наиболее подходящим образом с самого начала производства. Первый этап развития Вашего сотрудничества с NCAB обычно включает в себя анализ общих потребностей, и он направлен на разработку процесса производства и плана поставки продукции в соответствии с вашими требованиями.

«В начале организации работы с новыми клиентами мы определяем оптимальный план поставок, основанный на приоритетах клиента. Цель этого процесса состоит в достижении общего понимания, что обеспечивает клиентам гарантию и контроль поставки печатных плат на их производственные объекты», - объясняет Мартин.

После внедрения процесса взаимодействия с данным клиентом, NCAB предоставляет ему также последующую поддержку в виде регулярных отчетов, которые включают показатели поставок и производительности, а также определяют возможные проблемы, которые могут возникнуть, если их вовремя не предотвратить.

«Это и определяет подход NCAB», - говорит Ховард Гофф. «По существу, мы берем на себя ответственность на всех этапах цепочки поставок печатных плат. И, поскольку мы знаем, что нас как нельзя лучше характеризует качество нашей последней поставки продукции, мы всегда стараемся держать клиентов в курсе событий относительно проблем с поставкой продукции и других вопросов», - заключает Ховард.

Данный факт, в дополнении к нашему ориентированному на качество присутствию на производствах и различных рынках, а также огромной покупательной способности в размере поставок ПП на сумму в 53 млн. евро (2010 г.), обеспечивает компании статус уникального партнера по производству ПП.

ОТЧЕТ ДЛЯ КЛИЕНТОВ

В зависимости от частоты предоставления и полноты необходимых Вам сведений мы адаптируем наши отчеты к вашим потребностям..

ПОВЕСТКА ДНЯ

- 1. Эффективность системы поставок - мы измеряем точность соблюдения сроков поставки продукции и качество их исполнения.**
- 2. Уровень сервисного обслуживания - мы измеряем ряд параметров, включающих в себя точность соблюдения сроков подтверждения заказов, оперативность отклика на ценовые предложения и т.д.**
- 3. Информирование о новостях, новых видах продукции, организации и т.д.**
- 4. Новости о компании NCAB Group, ее персонале, используемых ею технологиях, предприятиях и т.д.**
- 5. Последующий контроль реализации тендеров по крупным проектам.**
- 6. Подведение итогов и анализ мероприятий, согласованных на предыдущей встрече.**
- 7. Претензии, их причины, реализованные меры по исправлению ошибок и устранению их последствий**
- 8. Бизнес-информация и аналитика, в частности, сведения о сроках выполнения заказа, цены на сырье, наличие в продаже необходимых компонентов**
- 9. Подготовка товарных накладных/сбыт продукции за прошлый квартал, а также за последние 12 месяцев**
- 10. Подведение итогов**
- 11. Следующий этап**
- 12. Следующее совещание**

Новая компания NCAB Group в интернете

Наша цель заключается в приобретении статуса ведущего производителя печатных плат в Европе, и наш новый веб-сайт является важным шагом в этом направлении. Новый веб-сайт предоставляет информацию о преимуществах сотрудничества с NCAB, выгоде для вашей цепочки поставок печатных плат, а также теоретическую и практическую информацию о нашем подходе к ведению успешной деятельности. Согласно данным, предоставленным в этом информационном бюллетене, одним из ключевых фактором нашего успеха является сочетание глобальных вывозможностей и локального присутствия. Это отражено и в факте, что наш веб-сайт представлен на 9 различных языках. На нем также изложена информация о преимуществах, которые клиенты способны получить за счет того, что мы делаем фокус на

отношения с заказчиками и компетентности в непосредственной работе с Вами, а также на предприятиях по производству Ваших печатных плат.

Мы также существенно расширили раздел о технической информации, в который теперь включена информация о важности дизайна, выборе материалов и финишных покрытий, - данные, необходимые для каждодневной работы. Для дополнительной информации обращайтесь на веб-сайт компании www.ncabgroup.com.

Санна Рундквист (Sanna Rundqvist)
менеджер по маркетингу в NCAB Group

