

NCAB GROUP SPAIN +34 915 397 629, Jose Antonio Zapata, 3 2ª Planta, 28045 Madrid, SPAIN, www.ncabgroup.com
Editor **SANNA RUNDQVIST** sanna.rundqvist@ncabgroup.com

La relación con el cliente en el punto de mira



NCAB Group cree en una fuerte presencia local. En Alemania se lleva a cabo, entre otros medios, mediante Benjamin Klingenberg, Key Account Manager, y Florian Lauterbach, director ejecutivo.

Una pieza fundamental de la oferta de NCAB Group es su presencia allí donde se encuentran los clientes. Gracias a las compañías locales, NCAB puede recurrir a un modo de trabajo que garantiza la satisfacción de todos los requisitos específicos y de las necesidades de cada cliente.

Una estrategia muy importante para NCAB Group es combinar la excelente atención local a los clientes con la potencia global a escala de todo el grupo. Por eso hemos optado por una organización descentralizada con presencia local en todos aquellos mercados en que la empresa tiene actividad, en combinación con funciones de apoyo centralizadas.

– Queremos ofrecerle como cliente un alto grado de implicación. Dado que nuestras empresas locales tienen la posibilidad de apoyarse en funciones, sistemas y procesos centrales, también pueden concentrarse en su actividad y en su producto. Al mismo tiempo, las

empresas son responsables de sus resultados económicos, lo que eleva al máximo la motivación a la hora de apoyar a nuestros clientes en todas las situaciones, explica Martin Magnusson, vicedirector ejecutivo y responsable global de las ventas de NCAB Group.

LA DEDICACIÓN DE UN «KAM» LOCAL

Como cliente de NCAB, su empresa dispone de una persona de contacto a escala local, un Key Account Manager (KAM), con el que puede comunicarse en su idioma. Será su contacto y se encargará de satisfacerlo en lo relativo a todo el proceso, incluida la precisión

en la entrega, la calidad y el servicio. Su KAM es un distribuidor de tareas que organiza a todo un equipo de especialistas: comerciales, técnicos y responsables de logística, entre otros, y que también coordina la colaboración entre los especialistas de NCAB y los suyos.

– Gracias a la coordinación en todos los niveles de decisión, se crea una perspectiva conjunta que posibilita que alcancemos la calidad y la precisión de entrega que usted desea, asegura Howard Goff, director ejecutivo de NCAB Group en Gran Bretaña. Puesto que no hay nada que afecte más a la calidad y al coste total de los circuitos impresos que el resultado del trabajo de diseño, NCAB cuenta asimismo, en todos los equipos de clientes locales, con especialistas dedicados que comprenden sus exigencias y sus productos desde el punto de vista del diseño. Si elegimos desde el primer momento un diseño adecuado para la producción en serie, pueden evitarse soluciones innecesariamente costosas.

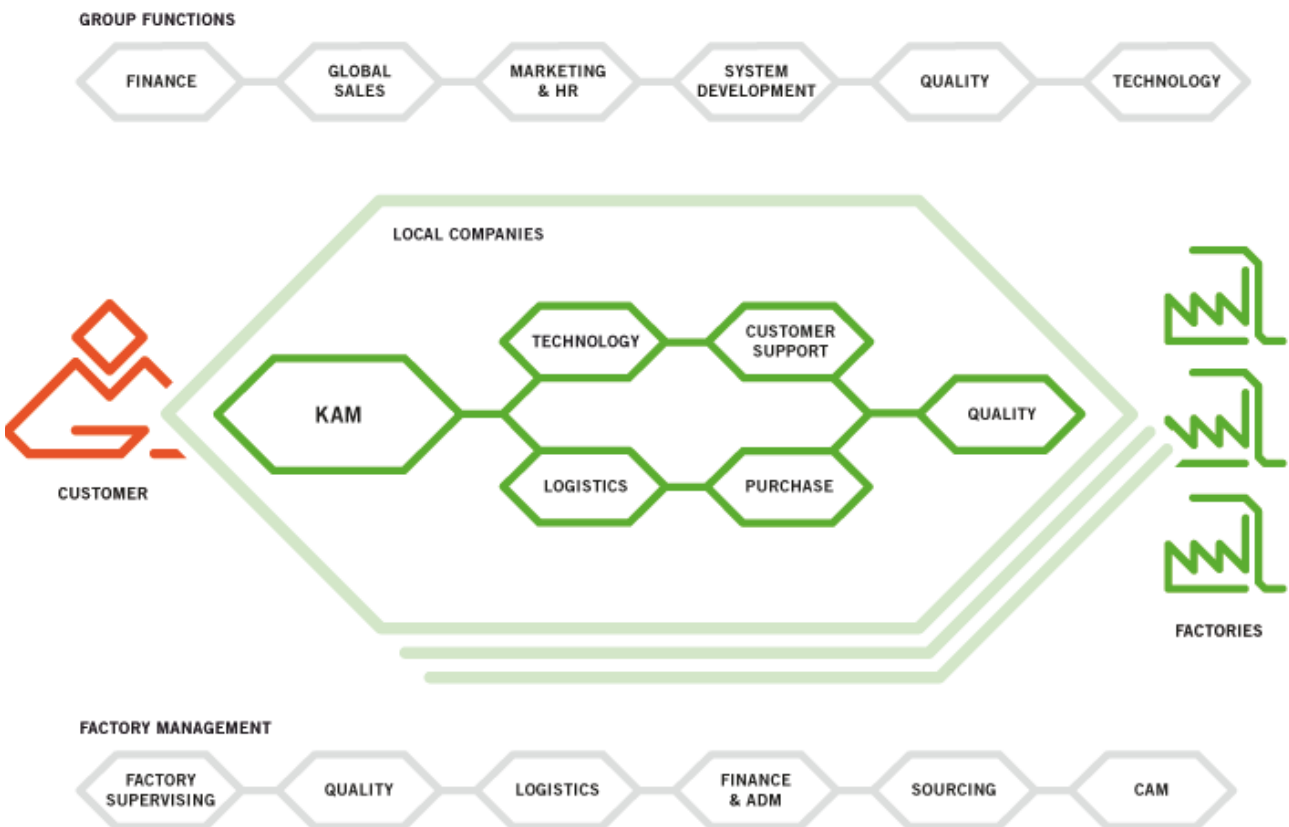
– En NCAB sabemos de fabricación de circuitos impresos y, hasta la fecha, hemos producido más de 40.000 artículos únicos en todo el

mundo. Nuestros técnicos tienen la experiencia necesaria para descubrir los factores que afectan al coste y las carencias en el diseño. Puesto que nuestro soporte técnico y nuestros expertos son locales, usted contará con respuestas rápidas y competentes, con lo que podrá adoptar decisiones igualmente rápidas, continúa Howard.

VARIAS FUNCIONES

Además de los KAM, que son los responsables últimos de usted como cliente, existen una serie de funciones locales en las compañías de NCAB. La función logística supervisa las entregas al cliente y se responsabiliza de ellas; la función de compra hace llegar las órdenes de pedido a las fábricas y negocia con ellas precios y plazos; y la función de apoyo al cliente facilita la comunicación con los clientes y las fábricas durante todo el proceso de producción. Nuestra sección técnica y de calidad se encarga, entre otros aspectos, de la preparación de la documentación, del asesoramiento técnico, del soporte en materia de diseño y de las reclamaciones.

ORGANIZACIÓN LOCAL



Las compañías locales presentan una rentabilidad óptima y se centran completamente en los clientes gracias a las funciones de apoyo centralizadas.

– Al mismo tiempo, la organización central es responsable de los sistemas y procesos comunes, del desarrollo de las fábricas, de la logística general, de los sistemas de calidad, de la comercialización y la administración económica. Y todo ello convierte a nuestras compañías locales en empresas de rentabilidad óptima, y centradas en la relación con el cliente, explica Martin.

LA ESPECIALIZACIÓN NOS DA VENTAJA

NCAB es un recurso muy valioso que los clientes pueden aprovechar. El hecho de que la compañía se dedique únicamente a los circuitos impresos nos da ventaja y nos permite dedicarnos constantemente a desarrollar soluciones de construcción y de producción más sencillas, mejores y más rentables.

Asimismo, en cada caso concreto se personaliza la mejor solución técnica y comercial partiendo de las especificaciones particulares de requisitos. Solo la colaboración correcta y la producción en la fábrica idónea, con las condiciones adecuadas, puede facilitarle la tarjeta de circuito que necesita al mínimo coste total.

– Ampliamos sus posibilidades de producción, dado que nuestras empresas locales ofrecen condiciones muy competitivas, calidad y seguridad en la entrega. A través de un solo punto de contacto, tendrá acceso a todos los tipos de circuitos impresos, con independencia del sector, del nivel técnico de la tarjeta y de si se trata de un prototipo o de producción en serie, dice Martin.

PUESTA EN MARCHA Y SEGUIMIENTO

En el modelo de trabajo de NCAB se incluye igualmente dejar claro desde el principio cuáles son las expectativas del cliente y cuál es la mejor manera de cumplirlas. Por tanto, cualquier colaboración que usted inicie con NCAB comenzará por un análisis conjunto de las necesidades destinado a establecer de qué modo podemos adaptar la producción y la entrega a sus necesidades.

– Dicho análisis inicia un proceso de puesta en marcha que garantiza que trabajamos de forma conjunta, de modo que obtenga de nosotros las máximas prestaciones posibles, basándonos en aquello a lo que usted otorga la máxima prioridad en su producción. El objetivo es que alcancemos una perspectiva conjunta y que usted tenga cuanto antes la sensación de que tiene control sobre los circuitos impresos que forman parte de su producción, explica Martin. Una vez que la colaboración está en marcha, NCAB hace un seguimiento con informes periódicos que le proporcionan datos sobre, por ejemplo, las entregas del último trimestre y los posibles problemas que hayan surgido, así como el modo en que se han atajado.

– Ésta es nuestra forma de responsabilizarnos de la totalidad del negocio de los circuitos impresos. Sabemos que nunca hemos sido mejores que en nuestra última entrega, de ahí que procuremos que usted siempre esté informado de cómo hacemos las entregas y de lo que sucede en nuestra relación, aclara Howard. Si a ello añade la gran presencia local entre los clientes, la presencia de NCAB en sus fábricas para garantizar la calidad y los procesos de fabricación, y el gran poder de compra que nos asegura el hecho de que entreguemos circuitos impresos por valor de 53 millones de euros (en 2010), tendrá como resultado un socio colaborador único en el sector de los circuitos impresos.

INFORMES AL CLIENTE

Según la frecuencia y la exhaustividad con que desee recibir la información, los informes se adaptan a sus necesidades.

AGENDA

1. **¿Cómo efectuamos la entrega?:
¿En qué consisten la precisión en la entrega y el nivel de calidad?**
2. **Nivel de servicio: ¿Cómo funcionan nuestros factores de higiene tales como la confirmación del pedido, los plazos de respuesta a las ofertas, etc.?**
3. **Noticias de los clientes, nuevos productos, clientes, organización, etc.**
4. **Noticias de NCAB Group, personal, técnica, fábricas, etc.**
5. **Seguimiento de proyectos ofertados de mayor envergadura.**
6. **Síntesis y análisis de diversos sucesos en la relación con el cliente desde la última vez que nos vimos.**
7. **Reclamaciones: causas y medidas.**
8. **Supervisión del entorno, por ejemplo, información sobre los plazos, precios de las materias primas, acceso a componentes.**
9. **Facturación/ventas del último trimestre así como de los últimos doce meses.**
10. **Conclusión.**
11. **El siguiente paso.**
12. **La próxima reunión.**

El nuevo NCAB Group en la web

En NCAB trabajamos duro para convertirnos en el líder europeo en la producción de circuitos impresos.

Como parte de esta ambición, hemos lanzado lo que en el ámbito interno llamamos «El nuevo NCAB Group, también en la web». En nuestra nueva página web intentamos aclarar las ventajas de que disfrutan quienes eligen NCAB, lo que podemos aportar a su negocio de circuitos impresos y cómo funciona en la práctica. Tal y como queda explicado en este boletín informativo, una de dichas ventajas consiste en que combinamos nuestra potencia global con una fuerte presencia local, lo que se manifiesta en el hecho de que la página puede leerse en nueve lenguas diferentes. Asimismo, le exponemos

con claridad las ventajas que, como cliente, le proporcionará nuestra apuesta por las relaciones con los clientes y por la competencia tanto cerca de usted como en la fábrica en la que se producen sus circuitos impresos.

Además, hemos desarrollado la parte técnica de la página web, en la que encontrará información sobre diseño, selección de materiales y tratamientos externos, lo que puede serle útil en su trabajo diario. ¿Siente curiosidad? Visite www.ncabgroup.com para más información.

Sanna Rundqvist Directora de marketing de NCAB Group



– En la nueva página web intentamos exponer las ventajas de elegir a NCAB, lo que podemos aportar a sus circuitos impresos y cómo lo hacemos.

SANNA RUNDQVIST, DIRECTORA DE MARKETING DE NCAB GROUP