

#32016

INFOCUS:

Travailler en étroite collaboration avec l'usine

– La clé du succès



« Le bureau de NCAB Group situé en Chine emploie 57 personnes qui possèdent une connaissance vaste et approfondie de la fabrication des PCB. Elles surveillent et suivent les problèmes sur place. »

N'importe qui peut acheter des PCB en Chine, mais comment obtenir la qualité voulue au coût total le plus bas ? Depuis longtemps, NCAB Group assume l'entière responsabilité de la qualité et de la fiabilité des livraisons, les clients bénéficient de la force et de l'étendue de sa puissance d'achat. Mais comment NCAB utilise sa présence locale sur le territoire chinois pour tenir les promesses faites aux clients ? Pour le découvrir, nous nous sommes adressés à Chris Nuttall, Chief Operations Officer chez NCAB Group.

NCAB est un fabricant de PCB intégrés. Qu'est-ce que cela veut dire ?

« Être un fabricant de PCB intégrés veut dire assumer entièrement la responsabilité de tout le processus de livraison. Nous soutenons le client dans toutes nos activités et dans chacun de nos bureaux. L'accent est mis à 100 % sur nos clients pour faire en sorte que leurs demandes, leurs besoins et leurs attentes soient satisfaits dans les usines.

Nous travaillons localement, à proximité de nos clients, mais en même temps nous interagissons étroitement avec les usines sur site. En apprenant à connaître les clients et en travaillant de concert avec eux, tant au niveau technique qu'en ce qui concerne l'aspect commercial, nous pouvons ajouter une vraie valeur. En effet, nous comprenons leurs vrais besoins et nous choisissons les bonnes options pour satisfaire leurs attentes. Il est également plus facile de définir et de mettre en œuvre des solutions de fabrication simplement grâce à notre présence sur site dans les usines. Cette présence est également facilitée par notre forte puissance d'achat. »

« Notre bureau en Chine emploie 57 personnes qui possèdent une connaissance vaste et approfondie de la fabrication des PCB. Il assure la surveillance et le suivi sur place et s'il arrive que des incidents se produisent, nous veillons à les résoudre rapidement. Nous réglons les problèmes et sommes toujours totalement transparents et honnêtes avec le client sur ce qui s'est passé. C'est ainsi que nous définissons notre approche intégrée au travail et nous l'appliquons partout chez NCAB à l'échelle de la planète. »

Comment décririez-vous la stratégie globale de NCAB en ce qui concerne les usines ?

« Lorsque nous choisissons une usine, nous ne nous contentons pas

« Notre bureau en Chine emploie 57 personnes qui possèdent une connaissance vaste et approfondie de la fabrication des PCB. Ils surveillent et suivent les problèmes sur place. »

CHRIS NUTTALL, CHIEF OPERATIONS OFFICER, NCAB GROUP

de regarder les prix ou les coûts : nous nous intéressons également à tous les indicateurs qui peuvent nous aider à évaluer et à sélectionner le bon partenaire pour NCAB et pour nos clients, ainsi que les projets que nous pourrions confier à cette usine. Ces indicateurs incluent la qualité, les équipements, les matériaux, la stabilité, la capacité et d'autres besoins spéciaux, pour nous permettre de couvrir tout l'éventail de la demande et de toujours trouver la ou les usines les plus appropriées.

Les autres éléments clés de notre stratégie comprennent la proximité géographique par rapport aux usines, la recherche de sources triples pour être sûr de pouvoir choisir au moins entre trois usines dans chaque segment technologique, qu'il s'agisse des cartes multicouches standard, des complexes PCB HDI, des cartes conçues pour les équipements médicaux, ou encore de celles destinées aux secteurs de l'automobile, des équipements ferroviaires et de la construction aérospatiale. Nous ne nous appuyons jamais sur une seule usine. De même, nous n'essayons jamais de confier un travail à une usine qui ne possède pas l'expérience, la capacité ou les

compétences pour le traiter. »

« Le rôle que nous jouons dans chacune de nos usines est également une priorité. Nous voulons être un client de premier plan, notre objectif étant de représenter plus de 15 % du chiffre d'affaires d'une usine, ou l'un de ses cinq plus gros clients. Nous travaillons aujourd'hui avec neuf grandes usines d'Asie, ainsi qu'avec des établissements qui produisent des types spéciaux de circuits imprimés. Grâce à notre grande variété d'usines, nous possédons la diversité dont nous avons besoin. Nous n'ajoutons de nouvelles usines que lorsque nous avons besoin de croître, soit en augmentant les besoins en capacité, soit en développant des technologies spécifiques. »

« La qualité avant tout est une valeur importante chez NCAB et nous voulons que nos usines aussi l'appliquent. »

CHRIS NUTTALL, CHIEF OPERATIONS OFFICER, NCAB GROUP

Que doit faire une usine pour être considérée comme un partenaire potentiel ?

« La réponse est courte : beaucoup d'efforts. NCAB est l'un des plus gros producteurs mondiaux de PCB qui pratique l'externalisation de la production. Dans nos activités d'approvisionnement, nous sommes très exigeants quant à nos partenaires potentiels. Les usines qui souhaitent travailler avec nous doivent satisfaire nos demandes.

La qualité avant tout est une valeur importante chez NCAB et nous voulons que nos usines aussi l'appliquent. Nous pouvons par exemple aider les usines à former leur personnel. Mais si la culture et les valeurs d'entreprise appropriées ne sont pas présentes, il est difficile de les modifier ou de les obtenir. Nous voulons donc que ces valeurs humaines soient déjà présentes. Étant sur place, notre équipe de gestion des usines en Chine peut évaluer ces aspects dans les détails. Ainsi, nous pouvons trouver les bonnes usines qui souhaitent croître avec nous.

Nous évaluons également l'état des équipements, le niveau des infrastructures, les marques de matériaux et de produits chimiques



Chris Nuttall, Chief Operations Officer, NCAB Group.

utilisés et nous vérifions aussi un aspect particulièrement important : les usines doivent disposer d'un système de gestion qui répond à nos attentes en matière de durabilité et de responsabilité sociale. »

Quelles sont les exigences imposées par NCAB aux usines ?

« NCAB a défini ses propres spécifications de PCB qui comportent 133 points. Ces spécifications servent de base ou de référence pour le niveau de qualité constante que nous exigeons de nos usines. Parce que nos clients sont très diversifiés, leurs besoins et leurs attentes varient beaucoup. Mais nous savons que pour obtenir des produits de qualité constante, les usines doivent garder clairement à l'esprit que toutes les commandes passées par NCAB sont soumises à des critères d'acceptation. Dans la plupart des cas, les spécifications de PCB définies par NCAB couvrent les demandes des clients. Lorsque certains besoins dépassent les spécifications, ils sont clairement présentés à l'usine.

Hormis le respect de nos spécifications et de nos exigences d'acceptation, nous attendons d'une usine qu'elle n'utilise par exemple que des matériaux approuvés par NCAB, parfois transformés sur des équipements approuvés par NCAB, et qu'elle respecte des délais de fabrication spécifiques. De plus, NCAB décrit clairement, dès le début, comment elle souhaite travailler avec une usine. Nous mettons l'accent sur la formation des équipes dans l'usine pour vérifier qu'elles comprennent nos spécifications et notre méthode de travail, afin de



Ellefen Jiang, PCB Design Manager chez NCAB Group Chine, examine une carte de circuit imprimé lors d'une visite dans une usine avec ses collègues.



Les audits annuels sont complétés par des réunions mensuelles, des audits de procédés dans les domaines qui nécessitent une attention particulière, ainsi que des audits sur la durabilité des usines et le travail effectué en matière de responsabilité sociale. Pour en savoir plus à ce sujet, veuillez regarder notre film sur les audits. Regarder le film >>

les mettre en œuvre dans les processus de l'usine.

Seuls les ingénieurs de préproduction que nous avons évalués et approuvés peuvent gérer nos données. Ils travaillent directement avec les équipes techniques de NCAB en Chine et localement. Le même principe s'applique au reste du personnel de l'usine : nous trions sur le volet les employés les plus expérimentés et ceux qui présentent le meilleur profil pour travailler sur nos commandes. Si un problème se produit, nous l'identifions, puis une partie de l'action corrective, si elle est nécessaire, consiste à donner une formation supplémentaire

appropriée aux personnes concernées.

Nous continuons également à surveiller les indicateurs clés de qualité et les performances des livraisons, ainsi que les mesures appliquées aux éventuels problèmes susceptibles de se produire. Nous menons aussi des audits approfondis dans les usines et associons à notre audit annuel des réunions mensuelles, des audits de processus dans les domaines qui nécessitent une attention particulière, ainsi que des audits sur le caractère durable des usines et du travail effectué en matière de responsabilité sociale. »

ÉLÉMENTS IMPORTANTS QUI FONT LA DIFFÉRENCE

- > **Spécifications de PCB de NCAB Group en 133 points :** les spécifications constituent une plateforme pour la qualité et un point de repère pour nos usines partenaires.
- > **Audits :** une équipe locale effectue régulièrement des audits approfondis et détaillés. L'accent est mis sur la fabrication et sur les conditions en usine. Les éventuels problèmes découverts font ensuite l'objet d'un suivi minutieux.
- > **Processus d'approvisionnement :** un examen poussé de la situation, de l'expérience, des connaissances et du comportement de l'usine permet à NCAB d'identifier celles susceptibles d'être reconnues comme fabricants des cartes de ses clients.
- > **Équipements/personnel approuvés :** NCAB identifie les équipements spécifiques à utiliser, puis sélectionne et forme les meilleurs employés de l'usine afin qu'ils travaillent à la fabrication des PCB pour les clients de NCAB.

Comment décririez-vous le processus d'intégration avec les usines ?

« Comme je l'ai déjà dit, nous travaillons sur place, à proximité immédiate des usines. Nous effectuons des mesures, des évaluations et un suivi, et nous travaillons sur les améliorations. Si l'usine n'arrive pas à atteindre ses objectifs, nous pouvons réagir immédiatement. Nous surveillons de près le procédé et le produit, et pouvons appliquer les mesures correctives nécessaires. Il est essentiel d'être sur site, faute de quoi les choses ne fonctionneront pas.

NCAB consacre 180 jours par an à effectuer l'audit sur site de ses usines. Lors des principaux audits que nous exécutons tous les ans dans nos usines, trois de nos collaborateurs travaillent sur site pendant trois jours. Notre approche est ferme mais elle est juste. D'autre part, nous effectuons 90 audits process par an. Nous choisissons les process à surveiller deux mois avant l'audit. Ainsi, nous déterminons les secteurs où des problèmes se sont posés, ce qui permet ainsi de rapidement les résoudre.

Nous effectuons toujours le suivi de nos audits et actions dans le cadre de nos réunions mensuelles avec les usines. Nous sommes bien conscients que les suivis sont cruciaux pour que les améliorations nécessaires se concrétisent réellement. Nous n'obtiendrions pas le même niveau d'amélioration si nos réunions étaient trimestrielles. Ce serait insuffisant. Dans certains cas, nous revenons quelques jours plus tard pour effectuer une vérification. Notre forte présence dans les usines nous permet ainsi d'encourager le changement. »

Comment décririez-vous votre travail sur site ? Comment caractériser l'approche de NCAB ?

« Je dirais que c'est avant tout une combinaison de différents éléments. Comme je l'ai déjà dit, nos spécifications de PCB, qui comprennent 133 points, sont un facteur important pour que nos cartes respectent des normes de qualité élevée. Mais dès le début de la collaboration avec une usine, nous imposons notre processus d'approvisionnement. Notre travail d'approvisionnement comporte deux étapes. Lors de la première, nous partons d'une base de données qui contient plus de mille usines actives dans différents groupes de produits. Nous les évaluons sur la base de leur état, leur position sur le marché, leur expérience, leur utilisation de la technologie et leurs cotes de confiance. Une fois ce processus de sélection terminé, nous créons une liste de présélection qui contient 20 à 25 usines potentielles. Ce processus est effectué régulièrement, même lorsque nous n'avons pas de besoin immédiat de nouvelles usines.

« Travailler étroitement avec les usines nous aide à rester informés des rapides développements technologiques qui caractérisent ce secteur. »

CHRIS NUTTALL, CHIEF OPERATIONS OFFICER, NCAB GROUP

La deuxième étape consiste à agir en cas de demande d'approvisionnement spécifique. Nous partons de la liste des nouvelles usines possibles identifiées à l'étape 1. Nous évaluons les usines potentielles par rapport aux demandes et en sélectionnons au moins trois. Puis, nous leur rendons visite, mettons en place des audits et assurons des visites de suivi avant de prendre la décision de continuer à travailler avec une ou deux d'entre elles. Ensuite intervient une phase de montée en puissance contrôlée. Elle consiste à amener les usines à répondre à nos attentes et à adopter notre méthode de travail décrite précédemment.

Tous les audits que nous menons jouent également un rôle important. Ils constituent un élément essentiel de nos constants efforts d'amélioration. Nous possédons une équipe solide qui travaille à un haut degré de détail. Conformément à notre approche, il ne s'agit pas d'audits standard qui imitent un audit tiré d'une norme ISO. Non seulement ils s'intéressent aux éléments des systèmes de gestion des usines, mais ils sont extrêmement détaillés et s'inspirent de notre grande expérience en matière de fabrication. Nous posons des questions telles que « Comment fabriquent-ils réellement leurs produits en usine ? » « Comment répondent-ils aux exigences, lot après lot ? » « Que vont-ils nous apporter ? » Le document d'audit est un outil très puissant pour s'assurer qu'une usine respecte les normes.

Le quatrième point sur lequel je veux insister est que, lorsqu'elles travaillent sur nos commandes, nos usines partenaires n'utilisent que des équipements et du personnel que nous avons autorisés. Nous sélectionnons les meilleurs collaborateurs et passons de nombreuses heures à les former et à nous assurer qu'ils utilisent les équipements appropriés. C'est ainsi que nous personnalisons un procédé de fabrication qui au départ est générique. Nous ajoutons ainsi de la valeur pour nos clients et leur donnons plus que ce qu'ils pourraient obtenir par eux-mêmes. »

Qu'est-ce qui est important pour qu'un partenariat soit réussi et durable ?

« Ce qu'il faut établir c'est une forte relation, ce qui exige une confiance mutuelle et de la bonne volonté de la part de l'usine. Nous devons adopter la bonne approche pour que la relation prenne forme. NCAB travaille dans un partenariat ouvert avec les usines et nous leur faisons clairement comprendre que nous souhaitons que ce partenariat dure. C'est pour cette raison que nous prenons le temps de faire venir notre propre équipe sur site. Et en échange, les usines allouent

des équipements et du personnel à NCAB.

La transparence est également importante. Nous sommes transparents avec les clients et les usines, et avec nous les usines sont transparentes. C'est la confiance qui fonde la transparence, qui à son tour nourrit la détermination. Bref, c'est un partenariat vraiment à long terme, un peu comme un mariage ! »

Il est clair que vous travaillez beaucoup et de manière systématique pour faire évoluer vos usines, mais vous, vous apprenez quoi d'elles ?

« Travailler étroitement avec les usines nous aide à rester informés des rapides développements technologiques qui caractérisent ce secteur. Nous observons les progrès qu'enregistrent les usines et pouvons ainsi rapidement trouver des moyens pour travailler ensemble afin de répondre aux besoins susceptibles d'apparaître. Il peut s'agir de nouvelles technologies, de nouveaux matériaux, de nouveaux procédés de fabrication, voire d'une fusion de différents processus. Nous devons surveiller de près les évolutions technologiques et les usines nous sont utiles à cet égard.

De plus, nous pouvons identifier les meilleures pratiques lorsque nous intervenons pour résoudre des difficultés rencontrées et transférons ce que nous apprenons d'une usine à une autre. Cela ne concerne pas que les problèmes liés à la fabrication ou à la qualité, mais également à des domaines tels que la santé et la sécurité, l'environnement, le bien-être des employés, etc. »

Quels sont les avantages de l'approche de NCAB ?

« Les chiffres parlent d'eux-mêmes. En ce qui concerne la qualité, nous avons enregistré l'année dernière un nouveau record mondial. Pas moins de 99,24 % de nos livraisons ont été effectuées sans réclamations. Avec une note de 4,29 sur 5, nous avons également obtenu d'excellents résultats en matière de satisfaction des clients. Parallèlement, le volume total de nos commandes a augmenté. Notre qualité est reconnue comme référence mondiale, et nos clients satisfaits font de plus en plus appel à nous. Cela prouve que nous pouvons miser sur la qualité sans rendre les choses inutilement complexes, ni augmenter excessivement les coûts pour les clients. Je crois que cela démontre les avantages de notre approche. Le résultat final obtenu, c'est une meilleure qualité et un meilleur service.

Nous avons ainsi pu comparer des cartes que nous avons fabriquées avec d'autres produites par la même usine à l'aide d'un procédé générique. Le produit de NCAB est un meilleur produit, bien qu'il provienne de la même usine. »

À votre avis, quel sera le plus grand défi à relever dans les années à venir ?

« Nous sommes une société en croissance sur un marché en très rapide mutation et nous devons constamment améliorer nos compétences et notre efficacité. Il est vital pour nous de rester en phase avec nos clients tout en surveillant de près les mutations technologiques qui se profilent à l'horizon. »

QUALITÉ ÉLEVÉE ET CLIENTS SATISFAITS

- **99,24 %** : pourcentage de la production de PCB de NCAB Group livrée sans réclamations au cours de l'année 2015.
- **4,29 sur 5** : taux de satisfaction des clients de NCAB Group en 2015 enregistré lors de l'enquête menée en 2015.
- **131 millions d'euros** : ventes totales réalisées par NCAB Group en 2015.

Un travail exigeant qui consolide l'entreprise

Jove, le fabricant de PCB situé à Shenzhen, a connu une forte croissance au cours de la décennie passée, et son partenariat avec NCAB Group a joué un rôle important dans cette évolution. Wang Lu, copropriétaire et directeur marketing de l'entreprise se confie à InFocus à ce sujet.

Comment a débuté votre partenariat avec NCAB ?

« Nous avons commencé à travailler avec NCAB en 2004. Nous étions alors une très petite entreprise. Nous n'avons pas particulièrement impressionné Kenneth Jonsson (Technical Manager chez NCAB Group) lors de sa première visite. NCAB nous a quand même donné une chance en nous fournissant une aide et une assistance considérables, ce qui nous a permis de beaucoup apprendre. NCAB nous a tellement bien aidés dans notre développement que nous possédons aujourd'hui trois usines : une pour les petits volumes, une autre pour les volumes moyens et une nouvelle, qui produit des PCB à haute technologie. Aujourd'hui, le chiffre d'affaires de Jove lié à la fabrication des circuits imprimés atteint les 50 millions USD, et les trois usines produisent des cartes pour NCAB.

Dès le début, il était clair que NCAB n'était pas un simple acheteur qui recherche les prix les plus bas. À l'époque et c'est toujours le cas, le groupe mettait l'accent sur la qualité et sur la situation dans son ensemble, afin de limiter au maximum les réclamations. »

Comment décrivez-vous les relations de travail de Jove avec NCAB ?

« NCAB est l'un de nos cinq plus gros clients. Je qualifierais nos relations de partenariat. Jove dépend de NCAB sur le marché européen, notamment l'Europe du Nord. C'est notre seul vrai partenaire en Europe et nous savons qu'il nous y représente à 100 %.

NCAB contrôle le procédé de fabrication presque tous les jours pour vérifier que ce qui arrive au bout de la chaîne de fabrication satisfait les strictes exigences de sa liste de spécifications. L'entreprise effectue également des audits annuels avec une équipe qui passe plusieurs jours dans l'usine. Nous travaillons très étroitement avec les bureaux de NCAB situés à Shenzhen ; chaque fois que nous avons une question, les Key Account Managers y répondent rapidement.

Nous traitons NCAB comme notre client le plus important. Nous

l'apprécions, même s'il exerce une forte pression sur les prix. C'est un client fidèle et ouvert à la discussion. Nous répondons à ses exigences en ce qui concerne les prix, la qualité et la livraison. Nous essayons de constamment nous améliorer car nous ne voulons pas laisser passer une occasion de travailler avec NCAB. Dans certains projets, nous sommes même prêts à subir une perte car globalement, nous restons gagnants. »

« Les collaborateurs de NCAB connaissent bien la technologie des PCB. Ils nous prêtent assistance lorsque nous rencontrons des problèmes et peuvent nous donner des idées et nous faire des suggestions. »

WANG LU, MARKETING DIRECTOR, JOVE

De quelle manière NCAB vous a aidé à progresser ?

« Les collaborateurs de NCAB connaissent bien la technologie des PCB. Ils nous prêtent assistance lorsque nous rencontrons des problèmes et peuvent nous donner des idées et nous faire des suggestions. En cas d'incident concernant la qualité ou une livraison, nous organisons une réunion pour discuter des solutions possibles. Ils nous aident à développer nos capacités techniques et surtout à améliorer la qualité de nos produits. Ainsi, nous pouvons appliquer ce que nous apprenons dans nos procédés de fabrication pour d'autres clients.

Mais les demandes plus strictes de NCAB peuvent aussi profiter à notre entreprise. Si certaines usines achètent l'équipement le moins cher, NCAB exige que nous investissions dans le meilleur. À long terme, cela est payant. Aujourd'hui encore, nous utilisons une



Wang Lu, copropriétaire et Marketing Director de Jove, avec Örjan Ödegård, Commercial Director, NCAB Group Norvège, lors du NCAB Group Factory Day.

« Les demandes plus strictes de NCAB peuvent aussi profiter à notre entreprise. Si certaines usines achètent l'équipement le moins cher, NCAB exige que nous investissions dans le meilleur. À long terme, cela est payant. »

WANG LU, MARKETING DIRECTOR, JOVE

machine coûteuse que nous avons achetée il y a dix ans. Ce ne serait pas le cas si nous avions acheté une machine moins chère.

Initialement, nous ne pensions pas qu'il était nécessaire pour NCAB d'être aussi présent dans l'usine. Mais peu à peu nous avons compris que cette présence est pour nous aussi un avantage, notamment avec les clients particulièrement exigeants. Grâce à leur expertise, les employés de NCAB nous aident à éviter de commettre des erreurs. Ainsi, ils nous aident à faire croître notre usine. »

Qu'est-ce qui distingue NCAB des autres clients ?

« La grande différence, c'est que les autres clients ne nous imposent pas un spécialiste des PCB dédié qui vérifie ce que nous faisons tous les jours. La plupart des clients utilisent la norme IPC2 pour leurs PCB, alors que les exigences de NCAB sont plus sévères. C'est la raison pour laquelle nous avons un ingénieur FAO dédié qui gère les commandes

de NCAB et qui est parfaitement familiarisé avec leurs spécifications.

Les audits de NCAB de nos procédés sont extrêmement stricts. Lorsque nous avons ouvert notre nouvelle usine, nous avons dû recommencer depuis le début le processus d'approbation. Cinq collaborateurs de NCAB ont passé quatre à cinq jours à vérifier chaque procédé. Ils nous ont communiqué une liste de mesures à prendre et nous ont laissé environ un mois pour apporter les améliorations nécessaires. NCAB a ensuite organisé une nouvelle inspection au terme de laquelle nous avons été approuvés.

Si nous souhaitons déplacer la fabrication d'une conception de PCB particulière d'une de nos usines à une autre, NCAB et le client final doivent d'abord l'approuver. Chaque conception doit subir un processus d'approbation. Cette approche nous oblige à beaucoup travailler de notre côté, mais au fond elle est positive. Elle permet d'améliorer le procédé, et c'est l'une des raisons de la forte croissance de Jove. »

Jove considère donc qu'il s'agit d'une relation à long terme ?

« Oui, et nous investissons dans de nouvelles offres qui nous permettront de développer la relation. Nous possédons aujourd'hui la capacité de produire des cartes HDI, qui représentent les PCB les plus complexes et les plus avancés. Nous espérons pouvoir travailler de plus en plus étroitement avec NCAB. Nous sommes toujours des partenaires et pas des concurrents. C'est une situation gagnante pour tous. Nous sommes déterminés à nouer une relation à long terme, pour au moins dix ans. En effet, je prendrai ma retraite dans dix ans et je n'ai aucune idée de ce qui se passera après [rires] ! »

Questions posées aux quatre coins de la planète : Comment les clients réagissent-ils face aux efforts que vous fournissez dans vos usines ?



FRANCE

CELINE NUTTALL

Customer Support,
NCAB Group France

« Aujourd'hui, les clients ne cherchent pas un négociant, mais une entreprise qui peut leur fournir une solution complète. Ils s'attachent surtout à trouver des PCB de haute qualité à des prix compétitifs. Ils savent que nous pouvons obtenir de meilleurs résultats parce que nous disposons de notre personnel et de nos processus sur site dans les usines. Ils sont également conscients que nous suivons leurs spécifications, sélectionnons l'usine appropriée et gérons leurs commandes mieux qu'ils pourraient le faire eux-mêmes. Ainsi, l'un de nos clients a affirmé qu'il était sûr que nos cartes IPC classe 2 étaient d'une qualité supérieure aux cartes IPC classe 3 produites par certaines usines. »



CHINA

KATHY XIE

Key Account Manager,
NCAB Group China

« Parce que nos clients locaux sont aussi proches de nous en Chine, ils peuvent nous rendre visite plus qu'une ou deux fois pour voir sur place la valeur ajoutée que nous apportons. Ce qui impressionne nos clients, c'est la relation étroite que NCAB a établie avec ses usines et les efforts que nous fournissons pour faire en sorte qu'elles respectent nos exigences, par exemple en ce qui concerne la qualité et la fiabilité des livraisons. La manière dont nous gérons nos usines permet d'accroître la confiance des clients dans notre savoir-faire, notre expérience et notre capacité à leur proposer des solutions techniques appropriées. »



GERMANY

RENSHUO LIU

Technical Support Manager,
NCAB Group Germany

« Nos clients apprécient le fait que nous assumions l'entière responsabilité pour leurs besoins en PCB, c'est-à-dire une livraison dans les délais conforme aux spécifications. Notre point fort c'est que nous avons des employés NCAB et du personnel de l'usine dédié présents sur site pour vérifier et renforcer le procédé de production. »

La proximité immédiate et l'intégration sont deux concepts essentiels du modèle commercial de NCAB

HANS STÄHL
CEO NCAB GROUP



Compte tenu de la manière dont nos habitudes d'achat ont changé ces dernières années, avec un recours croissant aux communications en ligne, on pourrait facilement en conclure que la proximité n'est plus un facteur important. Je suis pourtant sûr que rien ne remplacera la présence physique pour créer la plateforme appropriée pour fabriquer et fournir le PCB optimal. Une personne présente dans l'usine, qui par exemple travaille à améliorer le procédé de brasage, ne pourra jamais être remplacée par un service informatique, car la tâche à laquelle elle participe nécessite plusieurs jours d'interaction avec les exploitants de l'usine et les ingénieurs process.

La fabrication de PCB est un procédé complexe, surtout parce que les cartes sont personnalisées ; il n'y a pas de solutions standard, contrairement à ce qui existe généralement dans le monde de la fabrication de composants. Être sur site, à proximité de la

ligne de production, pour surveiller et sécuriser la qualité spécifiée est un facteur de sécurité important et un élément essentiel de ce que nous appelons la fabrication intégrée de PCB. Toutefois, il est important de disposer d'une fonction de support informatique pour simplifier les processus administratifs et constamment les améliorer et les développer en fonction des besoins de l'entreprise.

Nous devons poursuivre l'intégration, avec le client et avec l'usine, tant en ce qui concerne l'informatique (par exemple, EDI) que pour résoudre les problèmes spécifiques liés aux procédés (par exemple, de nouvelles exigences pour boucher des trous traversants).

La présence physique et l'intégration sont essentielles à tous les niveaux, notamment pour répondre aux défis posés par les délais de fabrication, la gestion des réclamations, les audits et les prix.



NCAB Group dans les médias sociaux

Depuis quelques mois, les clients et les autres parties concernées peuvent nous suivre sur Twitter et sur LinkedIn. Nous avons également créé un blog dans lequel nous nous plongeons dans l'univers complexe des circuits imprimés ! Suivez-nous sur :

» [Twitter](#) » [LinkedIn](#) » [Blog](#) » [YouTube](#)

14 des 133 critères les plus importants pour un PCB durable
– En savoir plus sur les spécifications de PCB de NCAB

» [NCAB Group Specification PCB](#)

Les sujets que nous avons abordés par le passé

Pensez à lire nos bulletins d'information précédents. Cliquez sur le lien pour que la lettre s'ouvre dans votre navigateur. Vous pouvez consulter tous nos bulletins d'information à l'adresse suivante: www.ncabgroup.com/newsroom/

» La responsabilité en tant que concept commercial

2016 06 22 | NEWSLETTER 2 2016

» L'économie chinoise

2016 04 08 | NEWSLETTER 1 2016

» Approbation UL

2015 12 09 | NEWSLETTER 4 2015

» Délocaliser

2015 09 29 | NEWSLETTER 3 2015

» Acheter des PCB

2015 06 01 | NEWSLETTER 2 2015

» Une entreprise durable

2014 12 22 | NEWSLETTER 4 2014

Est-ce que nous abordons les bons sujets?

Nous sommes constamment à la recherche de sujets intéressants à approfondir. Si vous souhaitez en savoir plus sur un des sujets abordés ou faire un commentaire sur un de nos articles, n'hésitez pas à nous contacter et à nous en dire plus.

E-mail: sanna.magnusson@ncabgroup.com