

NCAB GROUP DENMARK +45 56161680, Bag Haverne 54, 1st. 4600 Køge, DENMARK, www.ncabgroup.com
Editor **SANNA RUNDQVIST** sanna.rundqvist@ncabgroup.com

Kunderrelationerne er i fokus



NCAB Group tror på en stærk lokal tilstedeværelse. I Tyskland opnås den bl.a. i kraft af Benjamin Klingenberg, Key Account Manager, og administrerende direktør Florian Lauterbach.

At findes dér, hvor kunderne er – det er den måske vigtigste del af alt det, NCAB Group tilbyder sine kunder. I kraft af de lokale virksomheder, som påtager sig ansvaret for kunderelationer og styring af ordrer og leverancer, kan NCAB garantere, at hver enkelt kundes specifikke behov bliver tilgodeset.

Denne indgangsvinkel udspringer af NCABs hovedstrategi, som går ud på at kombinere en dedikeret indsats over for kunderne på lokalt plan med vores globale styrke på koncernniveau. Derfor har vi valgt en decentraliseret organisation, hvor lokale virksomheder arbejder aktivt og direkte med kunderne, bakket op af centraliserede støt-tefunktioner.

– Vi ønsker at give vores kunder en høj grad af engagement. Eftersom vores lokale virksomheder kan læne sig op ad de centrale funktioner, systemer og processer, er de bedre i stand til at fokusere på hver enkelt kundes virksomhed og produkter. Samtidig bærer de lokale virksomheder ansvaret for deres egne økonomiske resultater,

og det virker stærkt motiverende med hensyn til at støtte vores kunder i enhver situation, siger Martin Magnusson, vicedirektør i NCAB Group med globalt ansvar for salg og marketing.

DEN LOKALE KAM ER DIN DEDIKEREDE KONTAKTPERSON

Som kunde hos NCAB har du adgang til en lokal kontaktperson, også kaldet en Key Account Manager eller KAM, som både taler det lokale sprog og har indgående kendskab til landets kultur. Han eller hun står klar med hurtig problemløsning på stedet og sørger bl.a. for leveringspræcision, kvalitet og service. Din KAM er "nøglespiller" på

et helt hold af eksperter, som bl.a. tæller interne sælgere, teknikere og logistikspecialister, og er også dén, der får samarbejdet i gang mellem NCABs og dine egne eksperter.

– Med parallelt samarbejde på alle beslutningsniveauer skabes der en fælles forståelse for vores kunders krav, som videre gør, at vi kan opnå den kvalitet og leveringspræcision, de forlanger, siger Howard Goff, administrerende direktør for NCAB Group i Storbritannien. Der er intet, der påvirker printkortets omkostninger og kvalitet i højere grad end det indledende design. Derfor omfatter alle NCABs lokale kundeteam også dedikerede tekniske eksperter, som virkelig forstår kundernes krav og gerne er behjælpelige omkring arbejdet med produkt-design. Hvis man vælger en konstruktion, hvor man fra starten ved, at den også vil fungere i volumenproduktion, kan man dermed undgå unødigt dyre løsninger på længere sigt.

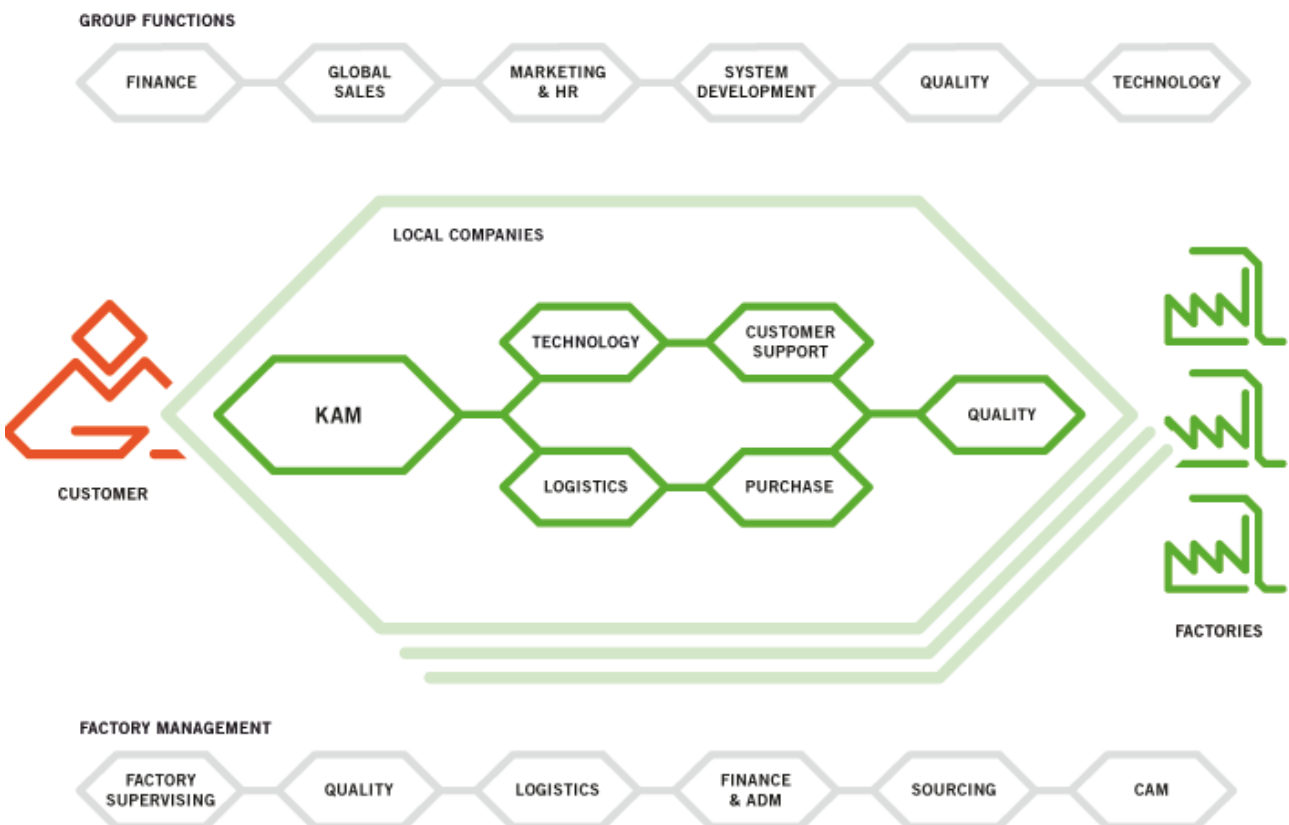
– NCAB er i ordets bogstavelige forstand eksperter i printkortproduktion, og vi har indtil nu fremstillet over 40.000 unikke artikler til kunder over hele verden. Vores teknikere har evnerne og erfaringen

til at få øje på omkostningsbestemmende faktorer og fejl i designet. Og eftersom vores eksperter arbejder inden for de samme tidszoner og på samme sprog, kan du være sikker på at få svar her og nu, så du selv kan træffe hurtige og kvalificerede beslutninger, siger Howard videre.

FLERE FUNKTIONER

Ud over KAM-medarbejderne, der har det overordnede ansvar for dig som kunde, findes der inden for NCABs virksomheder en række andre funktioner på lokalt plan. Logistikfunktionen er ansvarlig for leveranceprocessen fra produktion til levering. Indkøbsfunktionen lægger indkøbs ordrerne hos fabrikkerne og forhandler om priser og leveringstider, mens kundesupport-teamet styrer kommunikationen med kunder og fabrikker gennem hele produktionsprocessen. Vores teknik- og kvalitetsafdeling håndterer blandt andet CAM-bearbejdning, teknisk rådgivning, designsupport samt reklamationer.

LOKAL ORGANISATION



NCABs centraliserede støttefunktioner gør, at de lokale virksomheder kan arbejde på en særdeles omkostningseffektiv og helt igennem kundefokuseret måde.

Martin Magnusson understreger den centrale organisations vigtige rolle: – Det arbejde, der udføres centralt med styring af de fælles systemer og processer, udvikling af fabrikker, overordnet logistik, kvalitetssystemer, marketing og økonomisk forvaltning, er en forudsætning for, at de lokale virksomheder fortsat kan være yderst omkostningseffektive og altid have kunden i fokus.

SPECIALISERING GIVER ET MARKANT FORSPRING

NCAB Group stiller et unikt produkt og servicetilbud til rådighed for kunderne. I og med at selskabet udelukkende beskæftiger sig med printkort, er vi altid et skridt foran og kan løbende udvikle bedre og mere omkostningseffektive design og produktionsløsninger.

Desuden skræddersyr NCAB de bedste tekniske og forretningsmæssige løsninger ud fra hver enkelt kravspecifikation. Det er nemlig kun den rette form for samarbejde og produktion, på den rette fabrik og under de rette forhold, der kan give dig dine printkort til de laveste omkostninger.

– Vi giver dig øgede muligheder på produktionssiden ved at tilbyde konkurrencedygtige vilkår, kvalitet og leveringspræcision gennem vores lokale virksomheder, siger Martin Magnusson og tilføjer: Via din faste kontaktperson får du adgang til den bredeste vifte af printkorttyper og -teknologi, som imødekommer alle dine krav omkring printkort, hvad enten det gælder prototype- eller volumenproduktion. Hvis der er behov for det, kan du desuden flytte produktionen fra én lokal fabrik til en anden i det område, hvor din produktion finder sted.

OPSTART OG OPFØLGNING

NCABs arbejdsmetode indbefatter også, at man allerede fra starten danner sig et klart billede af, hvilke forventninger kunderne har, og hvordan man bedst kan opfylde disse forventninger. Første trin i dit samarbejde med NCAB vil derfor normalt bestå af en fælles behovsanalyse med henblik på at opstille en plan for produktion og leverancer, som skræddersys til at imødekomme alle dine behov.

– Denne analyse sætter gang i en opstartsproces, hvor vi sigter efter at udarbejde den optimale leveranceplan baseret på det, du prioriterer højest i forbindelse med din produktion. Målet er at opnå en fælles forståelse, som vil virke betryggende for dig som kunde ved meget hurtigt at give dig kontrol over de printkort, der skal indgå i din produktion, forklarer Martin. Når processen er implementeret, følger NCAB op på den med løbende kunderapporter, der giver dig relevante fakta såsom de seneste leveranceresultater og belyser eventuelle problemer, der kan være opstået undervejs, samt hvordan disse kan afhjælpes.

– Det er i bund og grund dét, NCABs arbejdsmetode går ud på, siger Howard Goff. Vi påtager os ansvaret for hele printkortleverancen. Eftersom vi er klar over, at vi aldrig er bedre end vores seneste leverance, sørger vi altid for at holde dig underrettet omkring leverancer og andre spørgsmål, der berører dig som kunde.

Hvis man dertil lægger vores stærke tilstedeværelse med fokus på kvalitet såvel lokalt som på fabrikkerne samt den store købekraft, NCAB Group får ved at levere printkort til en værdi af 53 millioner euro (i 2010), så har man en unik samarbejdspartner inden for produktion af printkort, slutter Howard.

KUNDERAPPORT

Vi tilpasser rapporterne efter dine behov, idet du selv bestemmer, hvor ofte du vil modtage dem, og hvor udførlige de skal være.

AGENDA

1. **Leveranceresultater – vores målinger af leverancepræcision og kvalitet**
2. **Serviceniveau – vores målinger af en række parametre såsom ordrebekræftelse, svartider for afgivelse af tilbud m.m.**
3. **Fælles nyheder – om nye produkter, kunder, organisation osv.**
4. **Nyheder fra NCAB Group – om medarbejdere, teknologi, fabrikker osv.**
5. **Opfølgning af tilbud på større projekter**
6. **Sammenfatning og analyse af de tiltag, vi blev enige om ved vores forrige møde**
7. **Reklamationer, årsager, tiltag til udbedring samt gennemførte foranstaltninger**
8. **Business intelligence, f.eks. information om gennemløbstider, råvarepriser, tilgængelighed af komponenter**
9. **Fakturering/salg i det seneste kvartal samt de seneste 12 måneder**
10. **Opsummering**
11. **Næste trin**
12. **Næste møde**

NCAB Groups nye indgang på nettet

Hos NCAB Group arbejder vi hårdt på at blive Europas førende printkortsproducent, og lanceringen af NCAB Groups nye indgang på nettet er et vigtigt skridt i denne retning. Den nye hjemmeside beskriver de fordele, du får ved at vælge NCAB, den værdi, vi kan tilføje din leveringskæde for printkort, samt den teori og praksis, der ligger bag vores succesrige metode.

Som nærmere forklaret i dette nyhedsbrev bygger vores succes i høj grad på, at vi kombinerer vores globale styrke med en stærk lokal tilstedeværelse. Det ses bl.a. ved, at vores hjemmeside findes på ni forskellige sprog. Her belyser vi videre alle de fordele, du som kunde

kan opnå i kraft af vores satsning på kunderelationer og kompetence, hvad enten det gælder samarbejdet tæt på dig eller på den fabrik, der producerer dine printkort.

Vi har også foretaget en væsentlig udvidelse af hjemmesidens tekniske del, hvor du nu kan finde oplysninger om områder såsom designinput, materialevalg samt overfladebehandlinger – alt sammen ting, der kan være nyttige i dit daglige arbejde. Hvis du vil vide mere, er du velkommen på www.ncabgroup.com.

Sanna Rundqvist markedsansvarlig hos NCAB Group



– Den nye hjemmeside beskriver de fordele, du får ved at vælge NCAB, den værdi, vi kan tilføje din forsyningskæde for printkort, samt den teori og praksis, der ligger bag vores succesrige metode.

SANNA RUNDQVIST, MARKEDSANSVARLIG HOS NCAB GROUP