

NCAB GROUP FRANCE 20, Rue Nobel 45700 Villemandeur, FRANCE, [www.ncabgroup.com](http://www.ncabgroup.com)  
Editor **SANNA RUNDQVIST** [sanna.rundqvist@ncabgroup.com](mailto:sanna.rundqvist@ncabgroup.com)

## Nous mettons l'accent sur les relations avec les clients



NCAB Group croit qu'une forte présence locale est importante. En Allemagne, les personnes responsables de cette présence sont le Gestionnaire de grands comptes Benjamin Klingenberg et Florian Lauterbach, Administrateur délégué.

La proximité géographique avec nos clients est certainement le facteur le plus important de l'offre de NCAB Group. Avec des entreprises locales qui assument la responsabilité des relations avec les clients et la surveillance des commandes et des livraisons, NCAB peut assurer que les besoins de chaque client seront satisfaits.

Cette approche découle de la stratégie fondamentale de NCAB consistant à associer un engagement local envers les clients à une puissance mondiale au niveau du groupe. C'est pour cette raison que nous avons opté pour une organisation décentralisée. Les sociétés locales travaillent activement et directement avec les clients et sont soutenues par des services support centralisés.

« Nous voulons offrir à nos clients un niveau d'engagement élevé. Parce que nos entreprises locales peuvent s'appuyer sur des fonctions, des systèmes et des processus centralisés, elles sont plus à même de se concentrer sur les activités et les produits de nos

clients. En même temps, les entreprises sont responsables de leur propre compte d'exploitation, ce qui les motive à soutenir nos clients dans toutes les situations, » affirme Martin Magnusson, Vice-Président de NCAB Group, chargé des ventes et du marketing mondial.

### **NOTRE GESTIONNAIRE DE GRANDS COMPTES – VOTRE POINT DE CONTACT LOCAL DÉDIÉ**

Votre position de client de NCAB vous permet d'accéder à un point de contact local, le Gestionnaire des grands comptes (KAM - Key Account Manager), qui parle votre langue connaît votre culture.

Il ou elle est sur place pour résoudre rapidement vos problèmes, tout en assurant des livraisons précises, et en garantissant la qualité et le service. Votre Gestionnaire de grands comptes représente l'acteur central d'une équipe composée entre autres de spécialistes, de commerciaux sédentaires, de techniciens et de spécialistes en logistique. C'est lui qui initie l'interaction entre les spécialistes de NCAB et les vôtres.

« L'interaction en parallèle à tous les niveaux de la prise de décision crée une compréhension commune des exigences de nos clients, ce qui nous permet d'obtenir la qualité et la précision de la livraison demandées, » déclare Howard Goff, Administrateur délégué de NCAB Group au Royaume-Uni. « Rien n'affecte autant le coût et la qualité d'un PCB que sa conception initiale. C'est pour cette raison que les équipes locales de NCAB intègrent des techniciens spécialisés dédiés qui comprennent les exigences des clients et se réjouissent de l'occasion d'assurer un soutien à la conception de produits. La production d'une conception dont vous avez l'assurance du bon fonctionnement également en production de masse, permet d'éviter les solutions coûteuses superflues en aval. »

NCAB est constitué d'experts, au sens propre du terme, en production de PCB. Jusqu'à ce jour, nous avons produit plus de 40 000 références pour des clients situés aux quatre coins de la planète.

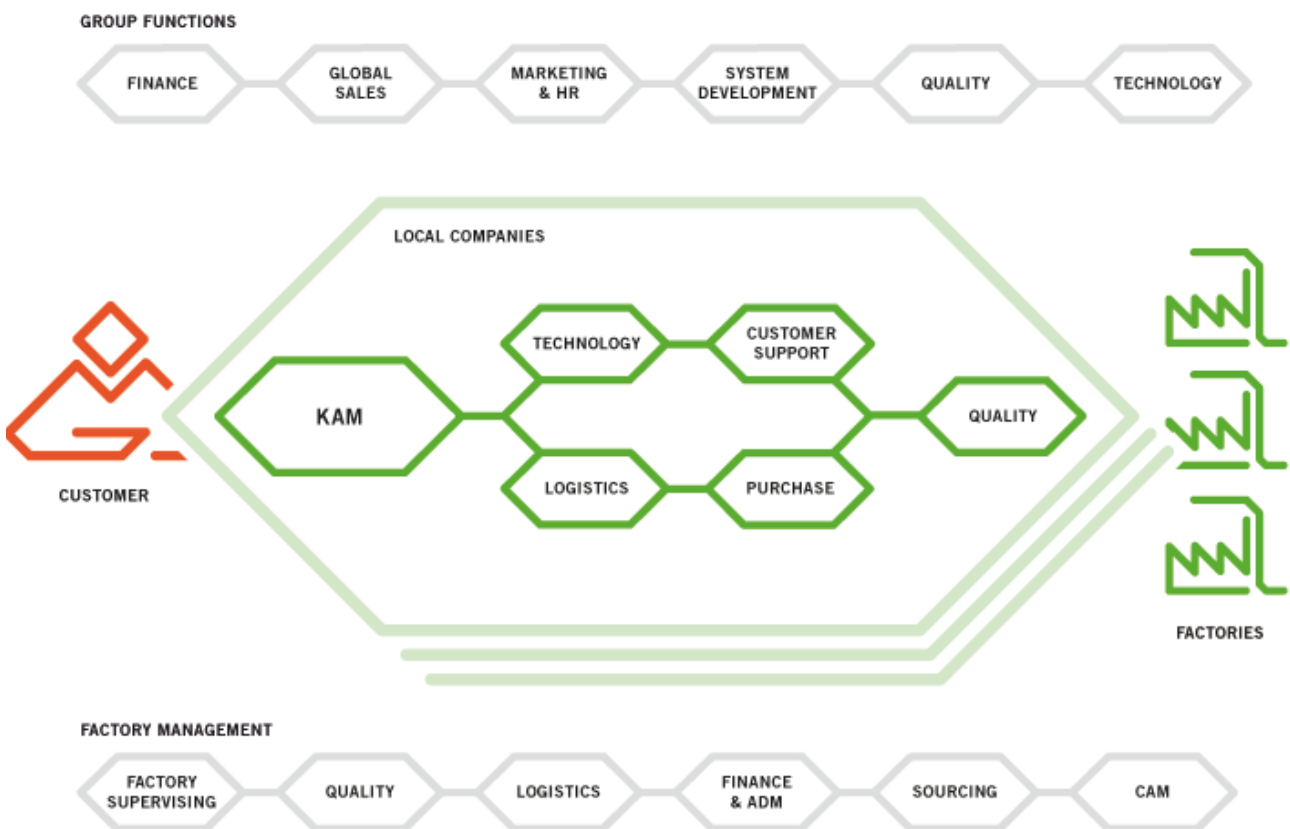
Nos techniciens possèdent les compétences et l'expérience requises pour identifier les facteurs déterminant, les coûts et les défauts de conception. Et parce que nos experts travaillent dans les mêmes fuseaux horaires que vous et parlent votre langue, vous pouvez compter sur des réponses en temps réel, grâce auxquelles vous êtes à même de prendre de rapides décisions.

**PLUSIEURS FONCTIONS**

Outre les Gestionnaires de grands comptes qui assument la responsabilité générale envers vous en tant que client, les sociétés NCAB Group intègrent un ensemble d'autres fonctions au niveau local. Le service de logistique est chargé du processus d'expédition, de la production jusqu'à la livraison. Le service achats place les commandes en usine et négocie les prix et les délais de fabrication, tandis que l'équipe de support à la clientèle gère les communications avec les clients et les usines pendant tout le processus de production. Notre service technique et qualité gère entre autres l'ingénierie FAO, les consultations techniques, le soutien à la conception et les réclamations.

Martin Magnusson souligne le rôle de l'organisation centralisée: « Le travail fourni, c'est-à-dire gérer les systèmes et processus communs, développer les usines, la logistique générale, les systèmes

**ORGANISATION LOCALE**



Le support centralisé de NCAB permet aux entreprises locales d'opérer de manière hautement rentable et totalement axé sur le client.

de qualité, la gestion marketing et financière, est une condition préalable qui permet aux entreprises locales de maintenir un niveau élevé de rentabilité et d'attention envers le client. »

### LA SPÉCIALISATION ASSURE UN BON DÉPART.

NCAB Group propose une offre unique de produits et de services à ses clients. Parce que la société évolue exclusivement dans le domaine des PCB, nous avons toujours une longueur d'avance et pouvons constamment développer des conceptions et des solutions de fabrication plus efficaces et plus économiques.

De plus, NCAB conçoit les meilleures solutions techniques et commerciales sur la base du cahier des charges propre au produit. Seule la bonne association de collaboration et de production dans une usine appropriée aux conditions adaptées vous permettra d'obtenir des PCB au coût le plus bas.

« Nous ajoutons aux options que vous spécifiez côté production des conditions compétitives, la qualité et la précision de la livraison, par l'intermédiaire de nos sociétés locales, » affirme Martin Magnusson, qui poursuit, « Vous avez accès au plus vaste éventail de types et de technologies de PCB via notre point de contact unique, pour toutes vos exigences de PCB, que vous soyez au stade du prototype ou à celui de la production de masse. Si nécessaire, nous pouvons également transférer la production d'une usine locale à une autre, selon le lieu où se situe votre production. »

### LANCEMENT ET SUIVI

L'approche commerciale de NCAB consiste également à clairement définir les attentes du client, à déterminer comment satisfaire au mieux ces attentes, et ce dès le début. La première étape de votre collaboration avec NCAB consiste à mener une analyse des besoins courants afin de concevoir un plan de production et de distribution personnalisé destiné à satisfaire toutes vos exigences.

« Cette analyse lance un processus de démarrage où l'objectif consiste à définir un scénario d'approvisionnement optimal, sur la base des priorités de production de nos clients. L'objectif est d'établir une compréhension commune qui offre rapidement aux clients la sécurité et le contrôle des PCB livrés dans leurs infrastructures de production, » explique M. Magnusson. Une fois le processus mis en place, NCAB en assure le suivi sous la forme de comptes rendus réguliers transmis aux clients, comptes rendus qui fournissent des données telles que les indicateurs de performances d'approvisionnement pertinents, tout en identifiant les problèmes possibles qui ont pu apparaître et la manière dont il est possible d'y remédier.

« C'est ce qui caractérise l'approche de NCAB, » affirme Howard Goff. « Essentiellement, nous assumons la responsabilité pour toute la chaîne d'approvisionnement des PCB. Parce que nous sommes conscients que nous devons toujours faire mieux que notre dernière livraison, nous nous assurons systématiquement que les clients sont bien informés en ce qui concerne les livraisons et les autres questions qui les concernent » conclut M. Goff.

Associée à notre forte présence locale et en usine axée sur la qualité et à la grande puissance d'achats correspondant à 53 millions d'euros de PCB livrés (2010), cette approche fait de nous un partenaire de production de PCB unique.

### COMPTE RENDU AUX CLIENTS

Nous adaptons nos comptes rendus à vos besoins, fréquence et contenu adapté à vos souhaits.

#### AGENDA

1. Performances des livraisons - nous mesurons la précision et la qualité de la livraison.
2. Niveau de service - nous mesurons les paramètres comprenant l'exactitude de la confirmation des commandes, la vitesse de réponse aux offres, etc.
3. Actualité sur les nouveaux produits, les clients, l'organisation, etc.
4. Actualités sur NCAB Group, le personnel, la technologie, les usines, etc.
5. Suivi des offres de projets.
6. Récapitulatif et analyse des activités convenues lors de la dernière réunion.
7. Réclamations, causes, actions correctives et solutions mises en œuvre.
8. Veille économique, par ex. informations sur les délais de fabrication, sur les prix des matériaux bruts, sur la disponibilité des composants.
9. Facturation/ventes lors du dernier trimestre ainsi que les 12 derniers mois.
10. Résumé
11. Étape suivante
12. Réunion suivante

# Nouveau site Web NCAB Group

Chez NCAB Group, nous concentrons nos efforts pour devenir le leader européen dans la distribution des PCB. Le lancement de notre nouveau site Web NCAB Group constitue en ce sens une étape importante. Le nouveau site décrit les avantages dont vous bénéficieriez si vous choisissiez NCAB, la valeur que nous pouvons ajouter à votre chaîne d'approvisionnement de PCB, ainsi que la théorie et la pratique soutenant cette approche qui a fait la preuve de son succès.

Comme l'explique ce bulletin, l'association d'une force mondiale à une présence locale constitue l'une des raisons de notre succès. Ce principe se retrouve dans le fait que notre site Web « parle » neuf langues. Cela illustre également les avantages que peuvent tirer nos

clients de l'accent que nous mettons sur les relations à la clientèle et les compétences - près de vous - ainsi que dans l'usine qui produit vos PCB.

Nous avons également amélioré le contenu technique du site. Il intègre désormais des informations dans des domaines tels que les données de conception, le choix des matériaux et des finitions de surfaces. Bref, des informations pouvant être utiles tous les jours. N'hésitez pas à nous rendre visite sur [www.ncabgroup.com](http://www.ncabgroup.com) pour en savoir encore plus.

**Sanna Rundqvist** Responsable marketing NCAB Group



**« Le nouveau site décrit les avantages dont vous bénéficieriez si vous choisissiez NCAB, la valeur que nous pouvons ajouter à votre chaîne d'approvisionnement de PCB, ainsi que la théorie et la pratique soutenant cette approche qui a fait la preuve de son succès. »**

**SANNA RUNDQVIST, RESPONSABLE MARKETING NCAB GROUP**