

**NCAB GROUP POLAND** +48 22 717 56 65, Nowa 17. Stara Iwiczna 05-500 Piaseczno, POLAND, [www.ncabgroup.com](http://www.ncabgroup.com)

**NCAB GROUP** P.O.BOX 221, 760 01 Zlín 1, CZECH REPUBLIC

Editor **SANNA RUNDQVIST** [sanna.rundqvist@ncabgroup.com](mailto:sanna.rundqvist@ncabgroup.com)

# Koncentrujemy się na relacjach z klientami



NCAB Group wierzy w silną obecność lokalną. Osoby odpowiedzialne za tę obecność w Niemczech to Kierownik ds. Kluczowych Klientów, Benjamin Klingenberg oraz Florian Lauterbach, Dyrektor Zarządzający.

Zawsze tam, gdzie klient – to prawdopodobnie najważniejszy element oferty NCAB Group dla klientów. Dzięki lokalnym oddziałom, troszczącym się o relacje z klientami oraz o monitorowanie zamówień i dostaw, NCAB może zagwarantować zaspokojenie potrzeb każdego klienta.

Podejście takie wyrasta z podstawowej strategii NCAB, łączącej zaangażowanie lokalne w relacje z klientami z globalną siłą całej grupy. Z tego powodu zdecydowaliśmy się na strukturę zdecentralizowaną, w której lokalne oddziały firmy aktywnie i bezpośrednio współpracują z klientami, ale są wspierane przez centralne funkcje wspomagające.

„Chcemy angażować się w pełni z klientem. Nasze lokalne oddziały wspomagane są przez centralne funkcje, systemy i procesy, dzięki czemu mogą one koncentrować się na produktach i operacjach klientów. Jednocześnie firmy te odpowiedzialne są za własny rachunek zysków i strat, co jest silną motywacją do

służenia klientowi w każdej sytuacji”, mówi Martin Magnusson, Wiceprezes NCAB Group ds. Sprzedaży Globalnej i Marketingu.

## **KIEROWNIK DS. KLUCZOWYCH KLIENTÓW – LOKALNY „PUNKT KONTAKTOWY” DLA KLIENTA**

Klienci NCAB mają dostęp do „lokalnego punktu kontaktowego” czyli Kierownika ds. Kluczowych Klientów (KAM), który posługuje się lokalnym językiem i zna miejscową kulturę. Jego lub jej zadaniem jest szybkie rozwiązywanie problemów w miejscu ich pojawiania się, aby zapewnić precyzję i wysoką jakość usług oraz obsługi klienta. Kierownik ds. Kluczowych Klientów jest centralną

postacią w zespole specjalistów, w tym miejscowych sprzedawców, techników i specjalistów ds. logistyki. Rozpoczyna on interakcje między specjalistami NCAB, a specjalistami po stronie klienta.

„Równoległe interakcje na wszystkich poziomach podejmowania decyzji stwarzają wspólne zrozumienie wymagań naszych klientów, co z kolei pozwala nam na dostarczenie wymaganego poziomu jakości i precyzji dostaw”, mówi Howard Goff, Dyrektor Zarządzający NCAB Group w Wielkiej Brytanii. „Największy wpływ na koszt i jakość płyt PCB ma zawsze projekt wstępny. Dlatego w każdym lokalnym zespole NCAB znajdują się specjaliści techniczni, którzy rozumieją wymagania klientów oraz chętnie zapewniają wsparcie projektowe. Projekt, w którym od początku wiadomo, że sprawdzi się także w produkcji seryjnej, pomoże uniknąć niepotrzebnych i kosztownych rozwiązań w dalszych etapach procesu produkcyjnego”.

NCAB jest w pełnym tego słowa znaczeniu ekspertem w produkcji płyt PCB. Do tej pory wyprodukowaliśmy ponad 40 000 różnych pozycji katalogowych dla klientów na całym świecie. Umiejętności oraz doświadczenie naszych techników pozwalają im na identyfikowanie czynników wzrostu kosztów i wykrywanie

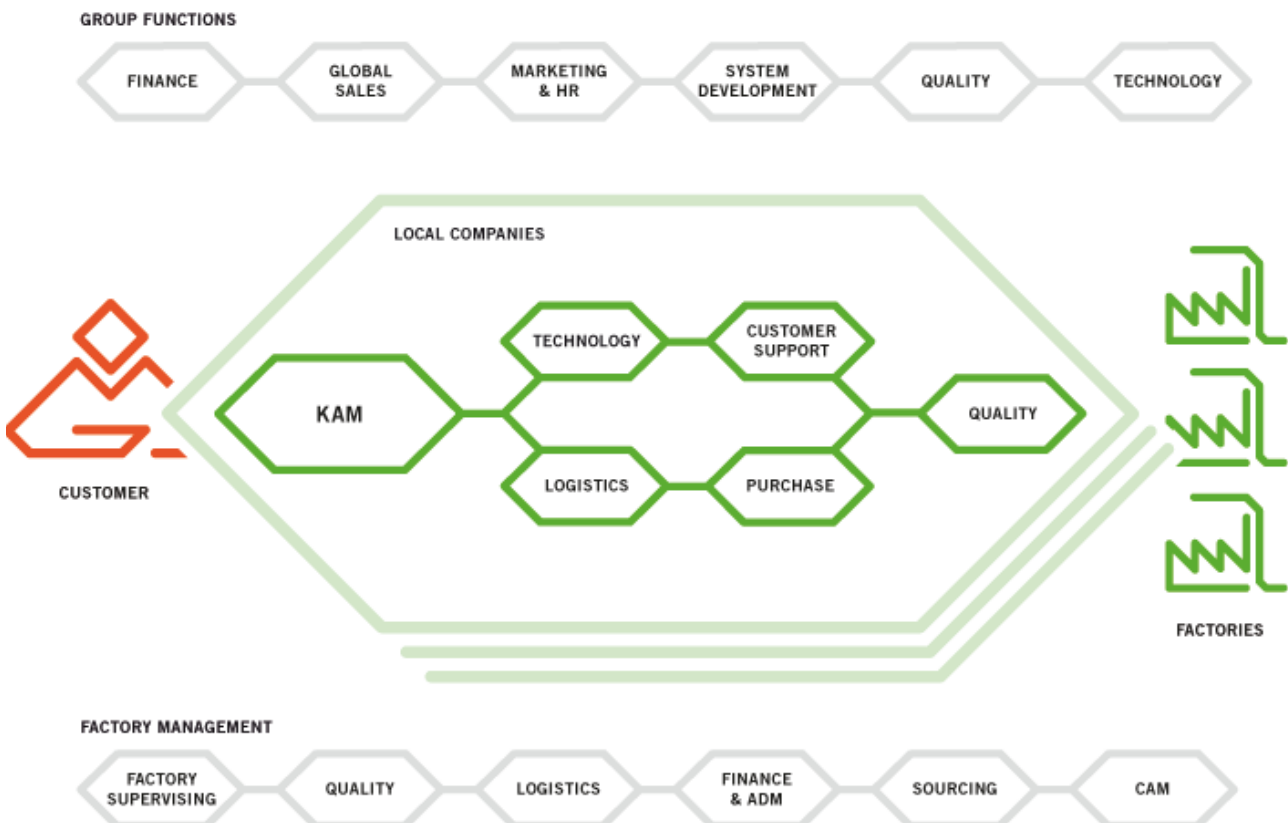
wad projektowych. A ponieważ nasi eksperci pracują w różnych strefach czasowych i językowych klienta, może on liczyć na szybki czas odpowiedzi, co pozwala mu na szybkie podejmowanie decyzji w oparciu o fachową wiedzę.

### RÓŻNE FUNKCJE

Oprócz Kierownika ds. Kluczowych Klientów, na którym spoczywa odpowiedzialność za opiekę nad klientem, firmy NCAB Group spełniają także na poziomie lokalnym wiele innych funkcji. Dział ds. logistyki jest odpowiedzialny za cały proces dostawy – od produkcji po wysyłkę. W zakres obowiązków pracownika ds. zakupów wchodzi składanie zamówień w fabrykach oraz negocjowanie cen i czasu realizacji, natomiast zespół Działu obsługi klienta zarządza porozumiewaniem się z klientami i fabrykami podczas całego procesu produkcyjnego. Dział ds. jakości i dział techniczny zajmują się między innymi technologią komputerowego wspomagania produkcji, konsultacjami technicznymi, wsparciem projektowym oraz rozpatrywaniem reklamacji.

Martin Magnusson podkreśla rolę organizacji centralnej: „Praca, którą wykonuje – doглядanie wspólnych systemów i procesów,

### ORGANIZACJA LOKALNA



Centralne funkcje wspomagające NCAB pozwalają lokalnym oddziałom działać w sposób efektywny kosztowo oraz zorientowany na klienta.

rozwój fabryk, logistyka ogólna, systemy jakości, marketing i zarządzanie finansami – jest warunkiem koniecznym, aby umożliwić lokalnym firmom utrzymanie wysokiego poziomu efektywności kosztowej oraz zorientowania na klienta”.

#### **SPECJALIZACJA ZAPEWNIĄ PRZEWAGĘ.**

NCAB Group proponuje klientom ofertę unikalnych produktów i usług. Dzięki skupianiu się wyłącznie na płytach PCB możemy być zawsze o krok do przodu i nieprzerwanie opracowywać coraz lepsze i oszczędniejsze projekty i rozwiązania produkcyjne.

Co więcej, NCAB dostosowuje najlepsze rozwiązania techniczne i handlowe do indywidualnych specyfikacji produktu. Tylko odpowiedni rodzaj współpracy i produkcji w odpowiedniej fabryce i w odpowiednich warunkach pozwala na oferowanie klientowi płyt PCB po najniższych kosztach.

„Stwarzamy klientowi dodatkowe opcje na etapie produkcji, zapewniając konkurencyjne warunki umowy oraz wysoką jakość i precyzję wykonania w naszych lokalnych firmach”, mówi Martin Magnusson i dodaje: „Klient ma dostęp do rozszerzonej gamy typów i technologii płyt PCB poprzez pojedynczy „punkt kontaktowy”, który realizuje wszystkie wymagania dotyczące płyt PCB bez względu na to, czy klient znajduje się na etapie prototypu czy produkcji seryjnej. Jeśli sytuacja tego wymaga, możemy także przenieść produkcję z jednej lokalnej fabryki do drugiej, w zależności od miejsca produkcji klienta”.

#### **INICJACJA PROJEKTU I DALSZE WSPARCIE**

Podejście do pracy w NCAB zakłada stworzenie na samym początku przejrzystego obrazu oczekiwań klienta oraz opracowanie najlepszej metody spełnienia tych oczekiwań. Pierwszy etap współpracy z NCAB zazwyczaj składa się z typowej analizy potrzeb, której celem jest opracowanie indywidualnego planu produkcji i dostaw, spełniającego wszystkie wymagania klienta.

„Analiza ta rozpoczyna proces wstępny, którego celem jest opracowanie optymalnego scenariusza dostaw, zbudowanego w oparciu o priorytety produkcyjne klienta. Celem tej pracy jest osiągnięcie wspólnego zrozumienia, zapewniającego klientowi bezpieczeństwo i kontrolę nad dostawą płyt PCB do jego obiektów produkcyjnych”, wyjaśnia Martin. Po wdrożeniu procesu NCAB składa klientowi okresowe sprawozdania, w których znajdują się informacje na temat istotnych mierników wydajności dostaw, a także ewentualnie pojawiających się problemów oraz sposobów ich rozwiązania.

„To definiuje podejście NCAB”, mówi Howard Goff. „Zasadniczo odpowiadamy za cały łańcuch dostaw płyt PCB. Ponieważ wiemy, że jesteśmy tylko tak dobrzy, jak nasza ostatnia dostawa, zawsze upewniamy się, że klient jest dokładnie poinformowany na temat dostaw i innych powiązanych kwestii”, dodaje na koniec Howard.

Podejście to, razem z naszą ukierunkowaną na wysoką jakość silną obecnością lokalną i w fabryce, w połączeniu z dużą siłą nabywczą, stworzoną przez zakupy płyt PCB wartości 53 milionów euro (2010 r.) sprawia, że NCAB Group jest wyjątkowym partnerem w produkcji płyt PCB.

#### **SPRAWOZDANIE DLA KLIENTA**

Dostosowujemy nasze sprawozdania do potrzeb klienta – zgodnie z jego wymaganiami oraz oczekiwanym zakresem szczegółów.

#### **AGENDA**

1. **Wyniki w zakresie dostaw – mierzymy skuteczność i jakość dostaw**
2. **Poziom usług – mierzymy parametry obejmujące skuteczność działania, potwierdzenia zamówienia**
3. **Udostępnianie wiadomości, informacje o nowych produktach, klientach, organizacji itd**
4. **Aktualności na temat NCAB Group, personelu oraz technologii, fabryk itd**
5. **Informacje dotyczące przetargów na duże projekty**
6. **Podsumowanie i analiza zadań uzgodnionych na poprzednim spotkaniu**
7. **Reklamacje, przyczyny, działania korygujące i sposoby naprawy**
8. **Analityka biznesowa, w tym informacje dotyczące czasu realizacji zamówienia, cen surowców, dostępności składników**
9. **Fakturowanie/sprzedaż z minionego kwartału oraz ostatnich 12 miesięcy**
10. **Podsumowanie**
11. **Dalsze kroki**
12. **Następne spotkanie**

# Nowa NCAB Group w sieci

Ambicją NCAB Group jest zajęcie pozycji wiodącego producenta płyt PCB w Europie. Uruchomienie nowej witryny internetowej NCAB Group to ważny krok w tym kierunku. Nowa strona opisuje korzyści wynikające z wyboru NCAB, wartość, którą dodajemy do łańcucha dostaw płyt PCB klienta oraz teorię i praktykę naszego odnoszącego sukcesy podejścia. Niniejszy biuletyn wyjaśnia, że podstawą naszego sukcesu jest połączenie siły globalnej z silną obecnością lokalną. Znajduje to odzwierciedlenie w tym, że nasza strona internetowa „mówi” w dziewięciu różnych językach. Wyjaśnia także szczegółowo korzyści, które klienci odnoszą dzięki naszym kompetencjom oraz trosce o klienta, zarówno w

lokalnych relacjach z klientem, jak i w fabrykach produkujących płyty PCB.

Dużo dodaliśmy także do części witryny poświęconej kwestiom technicznym. Znajdują się tam teraz informacje na temat danych projektowych, wyboru materiałów i wykończeń powierzchni – informacje przydatne w każdej chwili. Zapraszamy do odwiedzenia naszej strony pod adresem [www.ncabgroup.com](http://www.ncabgroup.com) i zapoznania się z jej treścią.

**Sanna Rundqvist** Kierownik ds. Marketingu NCAB Group



**„Nowa strona opisuje korzyści wynikające z wyboru NCAB, wartość, którą dodajemy do łańcucha dostaw płyt PCB klienta oraz teorię i praktykę naszego odnoszącego sukcesy podejścia“.**

**SANNA RUNDQVIST, KIEROWNIK DS. MARKETINU NCAB GROUP**