

NCAB GROUP SWEDEN +46 8 584 908 00, Mariehällsvägen 37 A, 168 65 Bromma, SWEDEN, www.ncabgroup.com
Redaktör **SANNA RUNDQVIST** sanna.rundqvist@ncabgroup.com

Med kundrelationen i fokus



NCAB Group tror på en stark lokal närvaro. I Tyskland sker det bland annat genom Benjamin Klingenberg, Key Account Manager, och Florian Lauterbach, VD.

En mycket viktig pusselbit i NCAB Groups erbjudande är att man finns på plats där kunderna finns. Tack vare de lokala bolagen kan NCAB använda arbetssätt som garanterar att varje kunds specifika krav och behov tillgodoses.

En mycket viktig strategi för NCAB Group är att kombinera lokal hängivenhet gentemot kunderna med den globala styrkan på koncernnivå. Därför har man valt en decentraliserad organisation med lokal närvaro på alla de marknader där företaget är verksamt, kombinerat med centraliserade stödfunktioner.

– Vi vill ge dig som kund en hög grad av engagemang. Genom att våra lokala bolag kan luta sig mot centrala funktioner, system och processer kan de fokusera på din verksamhet och din produkt. Samtidigt bär bolagen ansvar för sitt eget ekonomiska resultat, vilket

gör att motivationen ligger på topp vad gäller att stödja våra kunder i alla lägen, förklarar Martin Magnusson, vice VD med globalt ansvar för försäljning på NCAB Group.

DEDIKERAD KAM LOKALT

Som kund till NCAB har ditt företag en lokal kontaktperson, en Key Account Manager (KAM), som talar ditt språk. Han eller hon är din kontakt och ska tillgodose helheten för dig, inklusive leveransprecision, kvalitet och service. Din KAM är spelfördelaren som leder ett

helt team av specialister – innesäljare, tekniker, logistikter med flera – och även får NCABs specialister att samarbeta med dina.

– Med parallell samverkan på alla beslutsnivåer skapas en samsyn som gör att vi kan uppnå den kvalitet och leveransprecision som du önskar, säger Howard Goff, VD för NCAB Group i Storbritannien.

Eftersom inget annat påverkar mönsterkortets kvalitet och totalkostnad så mycket som resultatet av designarbetet, har NCAB också dedikerade specialister i alla lokala kundteam som förstår dina krav och produkter ur designsynpunkt. Väljer man från början en konstruktion som fungerar i volymproduktion går det att undvika onödigt dyra lösningar.

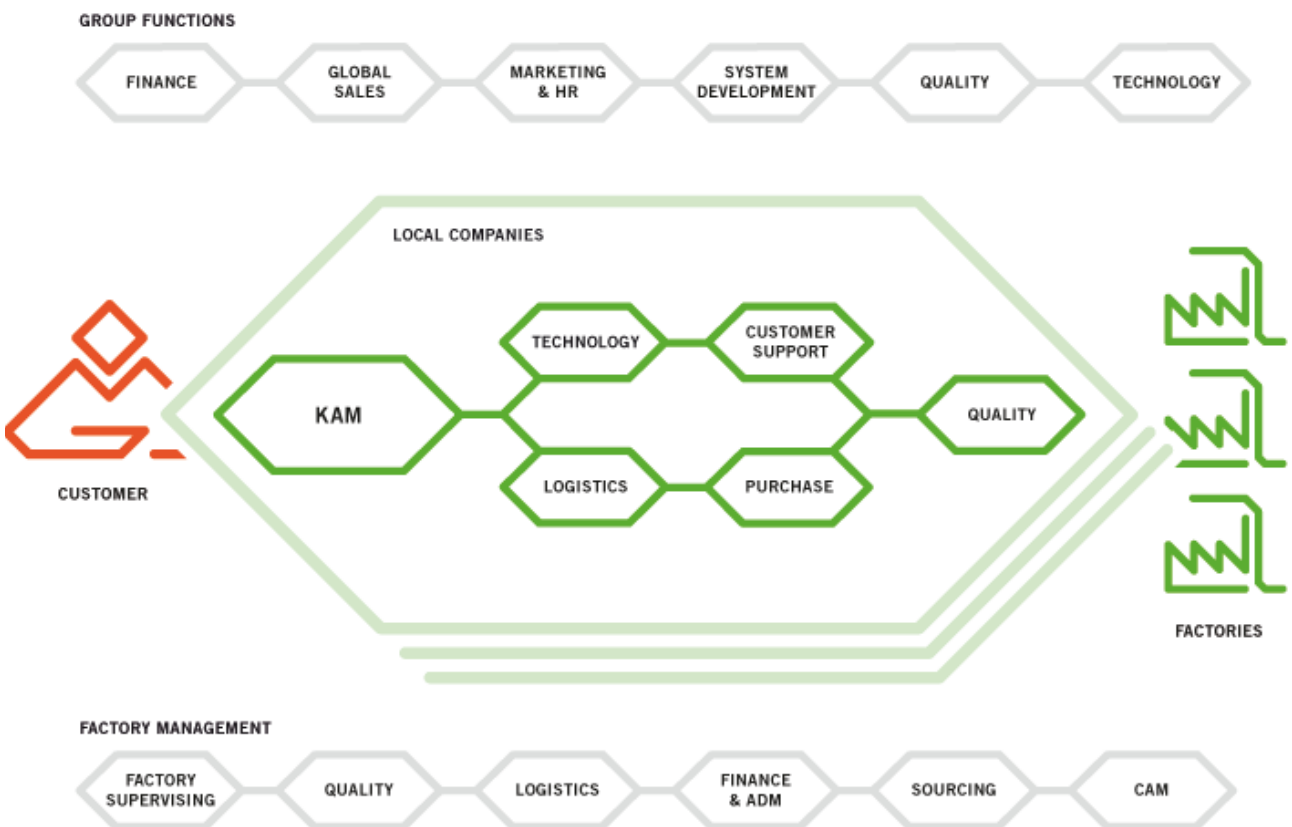
– På NCAB kan vi mönsterkorttillverkning och vi har hittills gjort över 40 000 unika artiklar världen över. Våra tekniker har öga för att upptäcka kostnadsdrivande faktorer och brister i designen. Eftersom vår tekniska support och expertis är lokal får du snabba, kompetenta svar så att du själv kan fatta snabba beslut, fortsätter Howard.

FLERA FUNKTIONER

Utöver KAM:ar, som har det överordnade ansvaret för dig som kund finns en rad andra lokala funktioner på NCABs bolag. Logistisk-funktionen ansvarar för och övervakar leveranserna till kund, inköpsfunktionen lägger inköpsorder hos fabrikerna och förhandlar om pris och ledtider med dem och en kundstödsfunktion hjälper till att sköta kommunikationen med kunder och fabriker under hela produktionsprocessen. Vår teknik- och kvalitetsavdelning hanterar bland annat underlagsberedning, teknisk rådgivning, designsupport och reklamationer.

– Samtidigt ansvarar den centrala organisationen för gemensamma system och processer, utvecklingen av fabriker, övergripande logistik, kvalitetssystem, marknadsföring och ekonomisk förvaltning. Det gör våra lokala bolag mycket kostnadseffektiva och fokuserade på relationen till kunderna, förklarar Martin.

LOKAL ORGANISATION



De lokala bolagen är mycket kostnadseffektiva och helt kundfokuserade tack vare centraliserade stödfunktioner.

SPECIALISERING GER FÖRSPRÅNG

NCAB är en värdefull tillgång att utnyttja för kunderna. I och med att bolaget enbart sysslar med mönsterkort har man ett försprång och kan ständigt utveckla enklare, bättre och kostnadseffektiva konstruktions- och produktionslösningar.

Samtidigt skraddarsys i varje enskilt fall den bästa tekniska och kommersiella lösningen utifrån varje enskild kravspecifikation. Endast rätt sorts samarbete och produktion i rätt fabrik, med rätt förutsättningar, kan ge dig ditt mönsterkort till lägsta totalkostnad.

– Vi breddar dina produktionsmöjligheter genom att våra lokala bolag erbjuder konkurrenskraftiga villkor, kvalitet och leveranssäkerhet. Via en enda kontaktpunkt får du tillgång till alla typer av mönsterkort, oavsett bransch, mönsterkortets tekniska nivå och om det handlar om prototyp- eller volymproduktion. Vid behov kan vi dessutom överföra ansvaret för mönsterkortsaffären mellan våra lokala bolag dit du har din produktion, säger Martin.

UPPSTART OCH UPPFÖLJNING

I NCABs arbetssätt ingår också att redan från start göra klart vilka förväntningar kunderna har och hur man kan uppfylla dem på bästa sätt. Går du in i ett samarbete med NCAB tar det därför sin början i en gemensam behovsanalys för att etablera hur produktion och leverans kan anpassas för att möta dina behov.

– Denna analys inleder en uppstartsprocess som säkrar att vi arbetar tillsammans så att du får ut mesta möjliga prestanda av oss, baserat på vad som prioriteras högst i din produktion. Målet är att vi når en samsyn och att du så snabbt som möjligt upplever att du har kontroll över mönsterkortet som går in i din produktion, förklarar Martin.

När samarbetet är i gång följer NCAB upp med återkommande kundrapporter som ger dig fakta om sådant som det senaste kvartalets leveranser och eventuella problem som uppstått samt hur dessa har hanterats.

– Det här är vårt sätt att ta ansvar för hela mönsterkortsaffären. Vi vet att vi aldrig är bättre än vår senaste leverans. Därför ser vi alltid till att hålla dig underrättad om hur vi levererar och vad som händer i relationen oss emellan, berättar Howard.

Lägg till denna höga lokala närvaro hos kunderna den närvaro som NCAB har ute på sina fabriker för att säkra kvalitet och tillverkningsprocesser, samt den stora köpkraft man får genom leverera mönsterkort till ett värde av 53 miljarder euro (2010), så får du en unik samarbetspartner inom mönsterkort.

KUNDRAPPORT

Beroende på hur ofta och hur detaljerad information du önskar, anpassas rapporteringen till dina behov.

AGENDA

1. Hur levererar vi – hur ser leveransprecision och kvalitetsnivå ut?
2. Servicenivå – hur fungerar våra hygienfaktorer såsom orderbekräftelse, svarstider på offerter, etc?
3. Nyheter från kund, nya produkter, kunder, organisation, etc.
4. Nyheter från NCAB Group, personal, teknik, fabriker, etc.
5. Uppföljning av större projekt som är offererade.
6. Sammanfattning och analys av olika händelser i kundrelationen sedan vi sågs sist.
7. Reklamationer; orsaker och åtgärder.
8. Omvärldsbevakning till exempel ledtidinformation, råvarupriser, komponenttillgång.
9. Fakturering/försäljning sista kvartalet samt sista 12 månaderna.
10. Sammanfattning.
11. Nästa steg.
12. Nästa möte.

Nya NCAB Group på webben

På NCAB arbetar vi hårt för att bli Europas ledande mönsterkortsproducent. Som en del av denna ambition lanserar vi nu vad vi internt kallar Nya NCAB Group även på webben. På vår förnyade hemsida försöker vi tydliggöra de fördelar du får ut av att välja NCAB, vad vi kan tillföra din mönsterkortsaffär och hur detta går till.

Som förklaras i detta nyhetsbrev är en av dessa fördelar att vi kombinerar vår globala styrka med en stark lokal närvaro. Detta sätter sitt spår i att hemsidan finns på nio olika språk. Vidare visar vi där tydligt de fördelar du får som kund av vår satsning på kundrelationer

och kompetens både nära dig och i fabriken där dina mönsterkort produceras.

Dessutom har vi nu utvecklat hemsidans tekniska del där du hittar information kring områden som design input, materialval och ytbehandlingar, vilket kan vara användbart i ditt dagliga arbete. Blir du nyfiken? Välkommen in på www.ncabgroup.com och läs mer.

Sanna Rundqvist marknadsansvarig på NCAB Group



– På vår förnyade hemsida försöker vi tydliggöra de fördelar du får ut av att välja NCAB, vad vi kan tillföra din mönsterkortsaffär och hur detta går till.

SANNA RUNDQVIST, MARKNADSANSVARIG PÅ NCAB GROUP