

#32016

INFOCUS:



Ścisła współpraca z fabryką – klucz do pozytywnego rezultatu



W biurze NCAB Group w Chinach zatrudnionych jest 57 pracowników, którzy posiadają dokładną i szeroką wiedzę o produkcji obwodów drukowanych. Monitorują oni i kontrolują rozwiązywanie problemów na miejscu”.

Każdy może kupić w Chinach obwody drukowane, ale w jaki sposób udaje wam się utrzymać odpowiednią jakość przy najniższych kosztach ogólnych? Grupa NCAB dawno temu wzięła pełną odpowiedzialność za jakość i niezawodność realizacji zleceń, a klienci mogą czerpać korzyści z dużej siły nabywczej spółki. W jaki sposób NCAB wykorzystuje swą obecność w Chinach, aby wywiązać się ze swoich obietnic złożonych klientom? Aby się tego dowiedzieć, zwróciliśmy się do Chrisa Nuttalla, Dyrektora ds. Operacyjnych NCAB Group.

NCAB jednocześnie wytwarza i sprzedaje obwody drukowane. Co się z tym wiąże?

„Jednoczesne wytwarzanie i sprzedawanie obwodów drukowanych oznacza zasadniczo przejście pełnej odpowiedzialności za cały proces dostawy. Wspieramy klienta we wszystkim, co robimy i w każdym z naszych oddziałów; jesteśmy w stu procentach skoncentrowani na klientach, aby mieć pewność, że fabryki zaspokajają ich wymagania, potrzeby i oczekiwania.

Pracujemy lokalnie, jesteśmy blisko naszych klientów, a jednocześnie ściśle współpracujemy z fabrykami u nich w zakładach. Poznanie klientów i współpraca z nimi, zarówno na poziomie technicznym jak i handlowym, zapewnia nam wartość dodaną w postaci zrozumienia potrzeb klientów i wyboru właściwych opcji, aby spełniać ich oczekiwania. Z drugiej strony łatwiej jest nam określać i wdrażać rozwiązania produkcyjne po prostu dlatego, że jesteśmy obecni na miejscu w fabrykach. Obok naszej dużej siły nabywczej stanowi to dodatkową korzyść.

Nasze biuro w Chinach zatrudnia 57 pracowników, którzy posiadają dokładną i szeroką wiedzę o produkcji obwodów drukowanych. Monitorują i śledzą proces produkcji na miejscu, a jeśli zauważymy jakiegokolwiek niespójności, możemy niezwłocznie wdrożyć środki naprawcze. Zajmujemy się problemami i zawsze absolutnie otwarcie i uczciwie informujemy klienta o tym, co się stało. To właśnie mamy na myśli, kiedy mówimy o zintegrowanym podejściu do naszej pracy, a podejście takie ma zastosowanie we wszystkich oddziałach NCAB na całym świecie”.

Jak opisałby Pan ogólną strategię NCAB, jeśli chodzi o fabryki?

„Kiedy wybieramy fabrykę, zwracamy uwagę nie tylko na cenę lub koszty, ale również na wszystkie możliwe wskaźniki, które pomogą nam ocenić i dobrać odpowiedniego partnera dla NCAB,

„W naszym biurze w Chinach zatrudnionych jest 57 pracowników, którzy posiadają dokładną i szeroką wiedzę o produkcji obwodów drukowanych. Monitorują oni i kontrolują rozwiązywanie problemów na miejscu”.

CHRIS NUTTALL, CHIEF OPERATIONS OFFICER, NCAB GROUP

naszych klientów i zleczanych im projektów. Dotyczą one jakości, wyposażenia, materiałów, stabilności, zdolności produkcyjnych, wydajności i innych potrzeb specjalnych, abyśmy wzięli pod uwagę wszystkie możliwe czynniki, i zawsze znajdujemy najodpowiedniejszą fabrykę lub fabryki.

Innym kluczowym elementem naszej strategii jest bliskość geograficzna do fabryk; dążymy do uzyskania trzech źródeł, abyśmy mogli mieć pewność, że mamy do wyboru przynajmniej trzy fabryki w każdym sektorze technologicznym: od standardowych obwodów wielowarstwowych, do złożonych obwodów drukowanych HDI, od obwodów przeznaczonych do sprzętu medycznego do tych przeznaczonych dla branży motoryzacyjnej, kolejowej i lotniczej. Nigdy nie polegamy na jednej fabryce. Ponadto nigdy nie próbowalibyśmy zlecić produkcji fabryce, której brak jest doświadczenia, zdolności produkcyjnych lub umiejętności do wykonania konkretnego zadania.

Koncentrujemy się również na roli, jaką odgrywamy w każdej z naszych fabryk. Chcemy być poważnym klientem; dążymy do tego, aby być odpowiedzialnym za ponad 15 procent obrotów fabryki lub być jednym z pięciu jej najważniejszych klientów. Obec-

nie współpracujemy z dziewięcioma dużymi fabrykami w Azji oraz zakładami produkującymi specjalne typy obwodów drukowanych. Współpraca z wieloma fabrykami daje nam pole manewru. Dodajemy nowe fabryki do naszej bazy jedynie wtedy, kiedy dążymy do wzrostu poprzez zwiększenie potrzeb wydajnościowych lub rozwój konkretnych technologii”.

„Jakość przede wszystkim to ważna wartość NCAB oraz coś, co chcemy obserwować również w naszych fabrykach”.

CHRIS NUTTALL, CHIEF OPERATIONS OFFICER, NCAB GROUP

Co musi zrobić fabryka, aby zostać waszym potencjalnym partnerem?

„Krótka odpowiedź brzmi: zaproponować świetny interes. NCAB jest jednym z największych na świecie producentów obwodów drukowanych stosujących outsourcing produkcji. Jeśli chodzi o przydzielanie zleceń, mamy wysokie oczekiwania wobec naszych potencjalnych partnerów. Fabryki, które chcą z nami współpracować, muszą spełnić nasze wymagania.

Jakość przede wszystkim to ważna wartość NCAB oraz coś, co musimy obserwować również w naszych fabrykach. Możemy na przykład pomóc fabrykom w szkoleniu personelu, ale brak właściwej kultury i wartości spółki trudniej jest zmienić lub skorygować, dlatego chcemy, aby wartości „miękkie” były już obecne. Nasz zespół zarządzający fabrykami w Chinach może ocenić te aspekty szczegółowo, ponieważ jest on obecny na miejscu; dzięki temu możemy znaleźć właściwe fabryki, które będą chciały rozwijać się razem z nami.

Oceniamy również stan wyposażenia, poziom zakładu, wykorzystywane marki środków chemicznych i materiałów, oraz – co równie ważne – w fabrykach musi funkcjonować system zarządzania, który odzwierciedla nasze własne pragnienie zrównoważonego rozwoju/społecznej odpowiedzialności biznesu”.

Jakie wymagania NCAB stawia fabrykom?

„W NCAB opracowaliśmy specyfikacje obwodów drukowanych, które składają się ze 133 punktów. Specyfikacja ta stanowi



Chris Nuttall, Chief Operations Officer, NCAB Group.

platformę, wzorzec określonego poziomu systematycznej jakości, której oczekujemy od naszych fabryk. Mamy wielu różnych klientów, których potrzeby i wymagania w dużym stopniu się różnią, ale wiemy, że w celu utrzymania jakości produktów fabryki muszą traktować wszystkie zamówienia NCAB jako zamówienia o spójnym poziomie, jeśli chodzi o kryteria odbioru. W większości przypadków specyfikacja obwodów drukowanych NCAB zaspokaja zapotrzebowanie klientów, a w tych przypadkach, kiedy pewne wymagania przekraczają zapisy specyfikacji, takie dodatkowe potrzeby są jasno komunikowane fabryce.

Oprócz polecenia fabryce realizacji zamówienia zgodnie z naszą specyfikacją i wymaganiami odbioru, wymagamy od niej również na przykład korzystania wyłącznie z materiałów zaakceptowanych przez NCAB, w niektórych przypadkach wytworzonych na sprzęcie zaakceptowanym przez NCAB, oraz dotrzymania określonych terminów realizacji. NCAB również od samego początku wyraźnie określa warunki współpracy z fabryką. Nalegamy na szkolenie pracowników w fabryce, aby mieć pewność, że rozumieją oni nasze specyfikacje, nasz sposób pracy i wdrożenia procesów fabryki.

Naszymi danymi mogą zajmować się wyłącznie wybrani inżynierzy.



Ellefen Jiang, Kierownik ds. Projektu Obwodów Drukowanych NCAB Group w Chinach, bada płytkę z obwodem drukowanym podczas wizyty w fabryce razem ze współpracownikami.



Dopełnieniem audytów rocznych są comiesięczne narady, audyty procesów dotyczące obszarów wymagających szczególnej uwagi, jak również audyty zrównoważonego rozwoju zakładu oraz CSR. Aby dowiedzieć się więcej na ten temat, zobacz nasz film o audytach. [Zobacz film >>](#)

nierowie przygotowania produkcji, którzy przeszli odpowiednią ocenę i zostali zaakceptowani; współpracują oni bezpośrednio z zespołami technicznymi NCAB w Chinach i w zakładach lokalnych. To samo dotyczy innych pracowników fabryki – do pracy przy naszych zleceniach wybieramy poszczególne osoby z największym doświadczeniem i najlepszymi wynikami pracy. W przypadku wystąpienia problemu, rozpoznajemy go, a następnie w razie konieczności w ramach działań naprawczych przeprowadzamy odpowiednie szkolenie dodatkowe dla osób, których

dotyczy problem.

Ponadto nieustannie monitorujemy kluczowe wskaźniki jakości i wyników oraz mierniki problemów, które mogły wystąpić. W fabrykach przeprowadzamy również kompleksowe audyty; dopełnieniem audytów rocznych są comiesięczne narady. Audyty dotyczą obszarów, które wymagają szczególnej uwagi, jak również audyty zrównoważonego rozwoju zakładu oraz CSR”.

Jak opisałby Pan proces integracji z fabrykami?

„Jak wspominałem wcześniej, pracujemy na miejscu w fabrykach. Dokonujemy pomiarów, oceny, kontroli i pracujemy nad udoskonaleniami. Jeśli fabryce nie uda się wypracować założonych celów, możemy natychmiast skontrolować niedociągnięcia. Ściśle przyglądamy się procesom i produktom i możemy zastosować niezbędne środki naprawcze – kluczem jest tutaj obecność na miejscu, w przeciwnym wypadku nie byłoby to możliwe.

NCAB poświęca 180 dni w roku na przeprowadzanie audytów naszych fabryk na miejscu. W przypadku najpoważniejszych audytów, które przeprowadzamy w naszych fabrykach co roku, kontrola przeprowadzana jest przez trzech naszych pracowników pracujących na miejscu przez trzy dni. Nasz system jest surowy, ale uczciwy. Oprócz tego przeprowadzamy 90 audytów na rok. Dwa miesiące przed audytem wybieramy procesy, które chcemy skontrolować. Dzięki temu możemy określić obszary, w których w przeszłości wystąpiły niedociągnięcia, co z kolei umożliwi nam niezwłoczne rozwiązanie problemów.

Zawsze omawiamy nasze audyty i działania podczas comiesięcznych narad w fabrykach. Dobrze zdajemy sobie sprawę z tego, że działania pokontrolne są konieczne, aby mieć pewność, że potrzebne udoskonalenia zostały wprowadzone. Udoskonalenia nie będą tak samo skuteczne, jeśli kontrola przebiegać będzie raz na kwartał. To nie wystarczy. W niektórych przypadkach kontrolę przeprowadzamy kilka dni po audycie. Dzięki naszej mocnej obecności w fabrykach łatwo jest nam nalegać na wprowadzenie zmian”.

WAŻNE ELEMENTY, KTÓRE MAJĄ ZNACZENIE

- > **133-punktowa specyfikacja obwodów drukowanych NCAB Group:** Specyfikacja stanowi platformę jakości i spójny wzorzec wykorzystywany przez fabryki.
- > **Audyty:** Zespół pracowników przeprowadza na miejscu regularne, kompleksowe i szczegółowe audyty. Audyty koncentrują się na produkcji w warunkach panujących w fabryce; wszelkie wykryte nieprawidłowości są następnie dokładnie kontrolowane.
- > **Proces sourcingu:** Dzięki dokładnej analizie statusu fabryk, ich doświadczenia, wiedzy i strategii NCAB może wybrać zakłady, które mogą zostać producentem obwodów drukowanych dla jej klientów.
- > **Zaakceptowane wyposażenie/pracownicy:** NCAB wskazuje konkretny sprzęt, który ma być stosowany, jak również wybiera i szkoli najlepszych pracowników w fabryce do pracy przy produkcji obwodów drukowanych dla klientów NCAB.

Jak opisałby Pan waszą pracę w terenie? Czym charakteryzuje się podejście NCAB?

„Powiedziałbym, że jest to przede wszystkim połączenie kilku różnych elementów. Jak wspomniałem wcześniej, mamy własną specyfikację obwodów drukowanych, składającą się ze 133 punktów, która umożliwi nam utrzymanie standardów wysokiej jakości naszych obwodów drukowanych. Zanim jednak zaczniemy współpracować z jakąkolwiek fabryką, postępujemy zgodnie z naszym procesem sourcingu. Nasza strategia sourcingu składa się z dwóch etapów. Na pierwszym etapie rozpoczynamy od bazy danych, która zawiera ponad tysiąc fabryk aktywnych dla różnych grup produktów. Oceniamy je pod względem ich statusu, pozycji na rynku, doświadczenia, wykorzystania technologii i akceptacji. Po przeprowadzeniu procesu przesiewowego pozostaje nam na liście około 20-25 potencjalnych zakładów. Zawsze postępujemy w ten sposób, nawet jeśli nie mamy natychmiastowej potrzeby wybrania nowych fabryk.

„Ścisła współpraca z fabrykami pomaga nam być na bieżąco z dynamicznym rozwojem technologicznym w tej branży”.

CHRIS NUTTALL, CHIEF OPERATIONS OFFICER, NCAB GROUP

Na drugim etapie bierzemy pod uwagę konkretną potrzebę sourcingową i zaczynamy od listy ewentualnych nowych fabryk wyszukanych na etapie pierwszym. Oceniamy potencjalne fabryki pod względem wymagań i wybieramy przynajmniej trzy fabryki, a następnie odwiedzamy je, przeprowadzamy audyty i wizyty kontrolne, zanim podejmiemy decyzję o dalszej współpracy z jedną lub dwiema z nich. Potem następuje etap kontrolowanego nawiązania współpracy – negocjujemy z fabrykami, aby zaakceptowały nasze oczekiwania i sposób pracy opisany powyżej.

Innym ważnym czynnikiem są audyty, które przeprowadzamy – wszystkie z nich. Stanowią one część naszego procesu ciągłego doskonalenia. Mamy mocny zespół pracujący nad wszystkimi szczegółami; dzięki takiemu podejściu nie są to po prostu standardowe audyty, które powielają audyt zgodny z normą ISO. Oprócz sprawdzania elementów systemu zarządzania audyty NCAB są niezmiernie dokładne, oparte na kompleksowym doświadczeniu produkcji; podczas audytów zadajemy takie pytania, jak np. „Jak oni naprawdę podejmują się wytwarzania produktów w fabryce?” „W jakim stopniu zapewniają, aby każda partia spełniała wymagania?”, „Co od nich dostaniemy?”. Sprawozdanie z audytu to bardzo mocne narzędzie potwierdzające, że fabryka spełnia określone standardy.

Czwartym obszarem, który chcę podkreślić, jest to, że realizując nasze zamówienia, fabryki partnerskie wykorzystują jedynie sprzęt i pracowników, których zaakceptujemy. Wybieramy najlepszych pracowników i poświęcamy wiele godzin na ich szkolenie, a z drugiej strony upewniamy się, że korzystają oni z odpowiednich urządzeń. W ten sposób sprawiamy, że powszechny proces produkcji staje się dla nas niepowtarzalny. Dzięki temu oferujemy naszym klientom wartość dodaną i zapewniamy im coś, czego nie mogliby zdobyć sami”.

Co jest ważne dla udanego i długofalowego partnerstwa?

„Mocna relacja, a to wymaga zaufania obu stron oraz ich chęci do współpracy. Aby to osiągnąć, wszyscy muszą mieć właściwe podejście. NCAB prowadzi otwartą współpracę z fabrykami – jasno mówimy, że dla nas partnerstwo oznacza chęć długofalowej współpracy i z tego powodu inwestujemy czas i wysyłamy pracowników na miejsce. To właśnie dlatego fabryki w odpowiedzi przydzielają NCAB sprzęt i ludzi.

Równie ważna jest transparentność. My zachowujemy transparentność w kontaktach z naszymi klientami i fabrykami, a fabryki są transparentne w stosunku do nas. Zaufanie tworzy transparentność, co przekłada się na chęć współpracy. Jest to odrobinę podobne do małżeństwa – naprawdę długoterminowego partnerstwa!”

Oczywiste jest, że ciężko i systematycznie pracujecie, aby rozwijać swoje fabryki, ale czego wy uczycie się od nich?

„Ścisła współpraca z fabrykami pomaga nam być na bieżąco z dynamicznym rozwojem technologicznym w tej branży. Możemy śledzić, w jakim kierunku zmiierają fabryki, i szybko znajdować sposoby współpracy pozwalające zaspokajać nowe potrzeby, w miarę ich pojawiania się. Może to dotyczyć nowych technologii, nowych materiałów, nowych procesów produkcji lub nawet łączenia kilku różnych procesów. Musimy obserwować, w którą stronę rozwija się technologia, oraz uczymy się od fabryk.

Ponadto, pokonując różne wyzwania, które stają nam na drodze, możemy rozpoznać najlepsze praktyki i przenieść to, czego się nauczyliśmy, z jednej fabryki do drugiej. Chodzi tu nie tylko o kwestie dotyczące produkcji lub jakości, ale również takie sprawy, jak bezpieczeństwo i higiena pracy, ochrona środowiska, przywileje pracownicze i tak dalej.

Jakie są korzyści z systemu pracy NCAB?

„Liczby mówią same za siebie. W zeszłym roku ustanowiliśmy nowy rekord świata, jeśli chodzi o jakość. Przynajmniej 99,24 procent naszych dostaw zostało zrealizowanych bez reklamacji. Mieliśmy również fantastyczne wyniki, jeśli chodzi o satysfakcję klienta – zdobyliśmy 4,29 punktów w 5-punktowej skali. Jednocześnie zwiększyła się całkowita liczba zamówień. Nasza jakość jest najlepsza na świecie, a nasi klienci są zadowoleni i kupują od nas jeszcze więcej. Pokazuje to, że możemy przedkładać jakość nad inne wartości bez niepotrzebnego komplikowania spraw lub tworzenia nadmiernych kosztów dla klientów. Sądzę, że to naprawdę obrazuje korzyści z tego, co robimy. Ostatecznie wszystko się do tego sprowadza – lepszej jakości i lepszej obsługi.

Widzieliśmy obwody wyprodukowane przez naszą firmę i porównaliśmy je do obwodów drukowanych wyprodukowanych w tej samej fabryce przy użyciu powszechnie stosowanego procesu. Porównanie wykazało, że produkt NCAB jest lepszy, nawet jeśli pochodzi z tej samej fabryki”.

Co Pana zdaniem będzie dla was największym wyzwaniem na przyszłość?

„Jesteśmy dojrzałą spółką działającą na gwałtownie zmieniającym się rynku i musimy nieustannie doskonalić swoje umiejętności i wydajność. Kluczowe znaczenie ma dotrzymywanie kroku rozwijającym się klientom, przy jednoczesnym baczny obserwowaniu nowinek technologicznych”.

WYSOKA JAKOŚĆ I ZADOWOLENI KLIENTI

- **99.24 %** produkcji obwodów drukowanych NCAB Group zrealizowano w 2015 r. bez reklamacji.
- **4,29 na 5** to wynik uzyskany w badaniu satysfakcji klientów NCAB Group w 2015 r.
- **131 miliony euro** to całkowita wysokość sprzedaży wypracowana przez grupę NCAB w 2015 r.

Wymagająca praca, która rozwija firmę

Producent obwodów drukowanych Jove, mający siedzibę w Shenzhen, odnotował znaczący rozwój w ostatnich dziesięciu latach; w rozwoju tym ważną rolę odegrała grupa NCAB. Współwłaścicielka i Dyrektorka ds. Marketingu Wang Lu rozmawia na ten temat z InFocus.

Jak nawiązaliście współpracę z NCAB?

„Nasza współpraca z NCAB rozpoczęła się w 2004 r. Byliśmy wtedy bardzo małą firmą. Kenneth Jonsson (Kierownik Techniczny NCAB Group) nie był pod wielkim wrażeniem, kiedy odwiedził nas po raz pierwszy. Mimo to NCAB dała nam szansę; otrzymaliśmy od niej mnóstwo pomocy, wsparcia i wiele się od niej nauczyliśmy. NCAB pomogła nam napędzić wzrost w takim stopniu, że obecnie mamy trzy fabryki – jedną o niewielkim wolumenie produkcji, drugą o średnim wolumenie produkcji, oraz trzecią, nową fabrykę, która produkuje zaawansowane technologicznie obwody drukowane. Dzisiaj Jove produkuje obwody drukowane o wartości 50 milionów dolarów, a wszystkie trzy fabryki produkują obwody dla NCAB.

Od samego początku było jasne, że NCAB nie jest nabywcą, który szuka po prostu jak najniższych cen. Wtedy i obecnie ważna jest dla nich jakość, oraz w szerszym kontekście – zminimalizowanie liczby reklamacji”.

Jak opisałaby Pani relację Jove z NCAB?

„NCAB jest jednym z pięciu naszych najważniejszych klientów. Naszą relację określiłabym jako partnerstwo. Jove jest zależna od NCAB na rynku europejskim, w szczególności w Europie Północnej. Są oni naszym wyłącznym prawdziwym partnerem w Europie i wiemy, że reprezentują nas tam na sto procent.

NCAB kontroluje proces produkcji prawie codziennie, aby mieć pewność, że produkty zjeżdżające z linii produkcyjnej spełniają wysokie wymagania określone w ich specyfikacji. NCAB przeprowadza również coroczne audyty – ich zespół spędza w fabryce kilka dni. Współpracujemy bardzo ściśle z oddziałem NCAB w Shenzhen; ich specjaliści ds. obsługi kluczowych klientów bardzo szybko reagują na nasze pytania.

Naprawdę traktujemy NCAB jako naszego najważniejszego

„Pracownicy NCAB mają szeroką wiedzę o technologii obwodów drukowanych. Pomagają nam, kiedy napotykamy problemy, podsuwają pomysły i sugestie”.

WANG LU, MARKETING DIRECTOR, JOVE

klienta. Ceniemy ich, nawet jeśli naciskają na nas w kwestii cen. Są lojalni i otwarci na rozmowy. Oczekują dobrych cen, jakości i realizacji, i to właśnie otrzymują. Cały czas staramy się doskonalić, ponieważ nie chcemy, aby NCAB zrezygnowała ze współpracy z nami. Jesteśmy nawet gotowi odnotować stratę na niektórych projektach, ponieważ w szerszej perspektywie i tak jesteśmy wygrani”.

W jaki sposób NCAB pomogła wam się rozwinąć?

„Pracownicy NCAB mają szeroką wiedzę o technologii obwodów drukowanych. Pomagają nam, kiedy napotykamy problemy, podsuwają pomysły i sugestie. Jeśli wystąpi problem z jakością lub realizacją zamówienia, spotkanie spotykamy się, aby omówić działania naprawcze. NCAB pomaga nam zwiększyć nasze zdolności technologiczne, a nie tylko jakość naszych produktów. To, czego nauczyliśmy się od nich, możemy wykorzystać przy produkcji dla innych klientów.

Surowe wymagania NCAB są korzystne dla naszej firmy również w inny sposób. Podczas gdy inne zakłady kupują najtańszy sprzęt, NCAB wymaga od nas inwestowania w najlepszy sprzęt. To płaca w dłuższej perspektywie czasu. Do dziś używamy drogiego urządzenia, które kupiliśmy dziesięć lat temu. W przypadku taniego sprzętu nie byłoby to możliwe.

Początkowo trudno nam było zaakceptować tak silną obecność



Wang Lu, współwłaścicielka i Dyrektorka ds. Marketingu, Jove, oraz Örjan Ödegård, Dyrektor Handlowy, grupa NCAB Norwegia, podczas Dnia Fabryki NCAB Group.

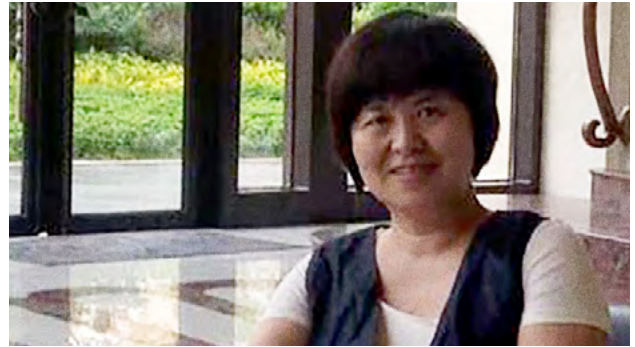
NCAB w fabryce. Stopniowo zdaliśmy sobie sprawę, że jest to dla nas korzystne, w szczególności w przypadku klientów, którzy mają wysokie wymagania. Dzięki wiedzy pracowników NCAB możemy uniknąć błędów. W ten sposób NCAB pomaga nam rozwijać naszą fabrykę”.

Jak porównałaby Pani współpracę z NCAB do współpracy z innymi klientami?

„Największą różnicą jest to, że w przypadku innych klientów nie mamy wyznaczonego specjalisty od obwodów drukowanych, który codziennie monitoruje naszą pracę. Większość klientów stosuje do swoich obwodów drukowanych normę IPC2, ale wymagania NCAB są surowsze. To właśnie dlatego mamy wyznaczonego inżyniera CAM, który zna dokładnie specyfikację NCAB i odpowiedzialny jest za ich zamówienia.

Audyty NCAB naszych procesów są niezmiernie rygorystyczne. Kiedy otworzyliśmy naszą nową fabrykę, musieliśmy przejść cały proces akceptacji od samego początku. Pięcioro pracowników NCAB spędziło cztery-pięć dni, sprawdzając każdy proces. Przedstawili nam listę kontrolną i mieliśmy około miesiąca na wprowadzenie niezbędnych poprawek. Następnie przeprowadzili ponowną kontrolę, po której dostaliśmy akceptację.

Jeżeli będziemy chcieli przenieść produkcję konkretnego obwodu drukowanego do innej fabryki, NCAB oraz klient końcowy będą musieli najpierw to zaakceptować. Każdy projekt musi przejść przez proces akceptacji. Taki system oznacza dla nas bardzo dużo pracy, ale zasadniczo jest pozytywny. Prowadzi do doskonalenia



Wang Lu, Marketing Director, Jove.

procesu i jest jednym z czynników, które pomogły Jove rozwinąć się w spółkę, jaką jest dzisiaj”.

Zatem Jove postrzega tę relację jako długofalową?

„Tak, inwestujemy w nowe oferty, które umożliwią nam dalej poszerzyć naszą współpracę. Obecnie mamy zdolności do prowadzenia produkcji płytek HDI, bardziej złożonego i zaawansowanego technologicznie rodzaju obwodów drukowanych. Mamy nadzieję, że stopniowo będziemy zacieśniać współpracę z NCAB. Zawsze jesteśmy partnerami, a nie konkurencją. W takiej sytuacji każda ze stron jest zwycięzcą. Chcemy utrzymać tę relację przez długi okres czasu – przynajmniej przez dziesięć lat. W tym czasie przejdę na emeryturę i potem nie będę wiedziała, co się dzieje [śmiech]”!

Pytania dotyczące sytuacji w różnych częściach świata: Jak reagują klienci na wysiłki podejmowane w waszych fabrykach?



FRANCE
CELINE NUTTALL
Customer Support,
NCAB Group France

„Dzisiaj klienci nie szukają brokera, ale firmy, która może zapewnić im kompleksowe rozwiązanie. Koncentrują się na znalezieniu obwodów drukowanych wysokiej jakości w konkurencyjnych cenach. Wiedzą, że możemy dostarczyć im lepsze wyniki dzięki temu, że mamy własnych pracowników i nasze procesy na miejscu w fabrykach. Wiedzą również, że przestrzegamy ich specyfikacji, wybieramy odpowiedni zakład i zarządzamy ich zamówieniami lepiej niż oni sami. Jeden z naszych klientów stwierdził, że jest przekonany, że nasze płytki w 2. klasie IPC są lepszej jakości niż płytki klasy 3. IPC produkowane w niektórych fabrykach”.



CHINA
KATHY XIE
Key Account Manager,
NCAB Group China

„Ponieważ nasi miejscowi klienci znajdują się w Chinach niedaleko nas, mogą nas odwiedzić więcej niż raz lub dwa, aby na własne oczy przekonać się, w jaki sposób oferujemy większą wartość. Szczególnie wrażenie na naszych klientach robi bliska relacja pomiędzy NCAB i ich fabrykami oraz troska o to, aby sprostać wymaganiom, np. dotyczącym jakości i niezawodności realizacji zamówień. Widząc, w jaki sposób kierujemy fabrykami, klienci nabywają zaufania do naszego know-how, doświadczenia i umiejętności dostarczenia im odpowiednich rozwiązań technicznych”.



GERMANY
RENSHUO LIU
Technical Support Manager,
NCAB Group Germany

„Nasi klienci doceniają to, że bierzemy pełną odpowiedzialność za ich wymagania dotyczące obwodów drukowanych, tj. terminowej realizacji zamówień zgodnie ze specyfikacją obwodów drukowanych. Wyjątkowym atutem jest fakt, że w fabrykach mamy pracowników NCAB oraz wyznaczonych pracowników fabryki odpowiedzialnych za zapewnienie zgodności i kontrolę procesu produkcji”.

Bliskość i integracja to dwa kluczowe elementy modelu biznesowego NCAB

HANS STÄHL
CEO NCAB GROUP



Sądząc po tym, jak zmieniły się nasze zwyczaje zakupowe w ostatnich latach, kiedy to coraz częściej korzystamy z kanałów online, łatwo jest dojść do wniosku, że bliskość nie ma już kluczowego znaczenia. Ja jednak jestem przekonany, że nic nie zastąpi fizycznej obecności, jeśli chodzi o budowanie właściwej platformy do produkcji i dostawy optymalnych obwodów drukowanych. Osoby w fabryce, pracującej przykładowo nad poprawą procesu lutowania, nigdy nie będzie można zastąpić usługą IT, ponieważ zadanie to wymaga wielu dni interakcji prowadzonej z pracownikami fabryki i inżynierami procesu.

Produkcja obwodów drukowanych to proces złożony, w dużej mierze dlatego, że płytki są dopasowywane do potrzeb – nie ma tu standardowych rozwiązań, w przeciwieństwie do tego, z czym zazwyczaj mamy do czynienia w świecie produkcji części. Obec-

ność na miejscu, blisko linii produkcyjnej, monitorowanie i zapewnienie określonej jakości ma kluczowe znaczenie i odgrywa podstawową rolę w tym, co nazywamy zintegrowaną produkcją obwodów drukowanych. Ważne jest jednak, aby mieć wydajne wsparcie IT, aby uprościć procedury administracyjne i nieustannie doskonalić i rozwijać je w zależności od potrzeb spółki.

W przyszłości będziemy musieli jeszcze bardziej wzmocnić integrację, zarówno z klientem, jak i fabryką, z punktu widzenia IT (np. EDI) i rozwiązywania konkretnych wyzwań produkcyjnych (np. nowe wymagania wypełniania otworów).

Obecność fizyczna i integracja są ważne na wszystkich poziomach, w szczególności kiedy musimy stawić czoła wyzwaniom związanym z terminem realizacji zamówienia, rozpatrywaniem reklamacji, audytami i ceną.



Grupa NCAB w mediach społecznościowych

Już od kilku miesięcy klienci i inni zainteresowani mogą śledzić nas na Twitterze i LinkedIn. Od niedawna prowadzimy także blog, na którego łamach zgłębiamy tajniki niezwykle bogatego świata obwodów drukowanych!

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

14 ze 133 najważniejszych kryteriów zachowania zrównoważonego rozwoju obwodów drukowanych – przeczytaj więcej na temat specyfikacji obwodów drukowanych NCAB

» [Specyfikacja PCB NCAB Group Polska](#)

Tematy omawiane w przeszłości

Zachęcamy do zapoznania się z wcześniejszymi wydaniem naszego Biuletynu. Aby otworzyć wiadomość w nowym oknie, należy kliknąć na podane łącze. Wszystkie nasze biuletyny można znaleźć na stronie: www.ncabgroup.com/newsroom/

» **Odpowiedzialność jako pojęcie biznesowe**

2016 06 22 | NEWSLETTER 2 2016

» **Chińska gospodarka**

2016 04 08 | NEWSLETTER 1 2016

» **Zatwierdzenie UL**

2015 12 09 | NEWSLETTER 4 2015

» **Przejście na outsourcing**

2015 09 29 | NEWSLETTER 3 2015

» **Zakup obwodów drukowanych**

2015 06 01 | NEWSLETTER 2 2015

» **Sustainable business**

2014 12 22 | NEWSLETTER 4 2014

Czy /piszemy/dyskutujemy/ o niewłaściwych tematach?

Zawsze poszukujemy interesujących tematów, które moglibyśmy omówić bardziej szczegółowo. Jeśli chcieliby Państwo dowiedzieć się więcej o jakimś problemie lub przekazać nam swoją opinię na temat podejmowanych przez nas tematów, prosimy o kontakt.

E-mail: sanna.magnusson@ncabgroup.com

Editor **SANNA MAGNUSSON** sanna.magnusson@ncabgroup.com

NCAB GROUP POLAND +48 22 717 56 65, Nowa 17. Stara Iwiczna 05-500 Piaseczno, POLAND, www.ncabgroup.com

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