



EURO LINK

Il notiziario trimestrale europeo del Regional Management Team

Un ottimo risultato a settembre!

A settembre abbiamo notato un grande risultato in base alle vendite (superiore a quello previsto dal budget e a quello dell'anno scorso), il che significa che tutti hanno lavorato duramente perché ciò accadesse.

La maggior parte delle aree del settore hanno indicato un miglioramento (site e BU) e questa tendenza è molto eccitante. Questo è successo grazie ai seguenti fattori: lavoro duro, focalizzazione sulle necessità dei clienti e lavoro di squadra.

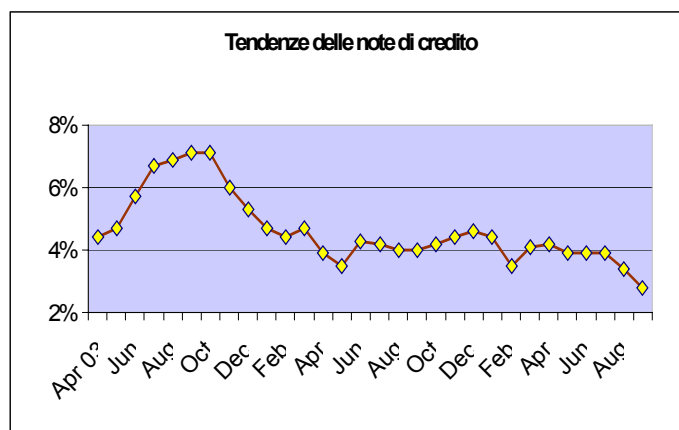
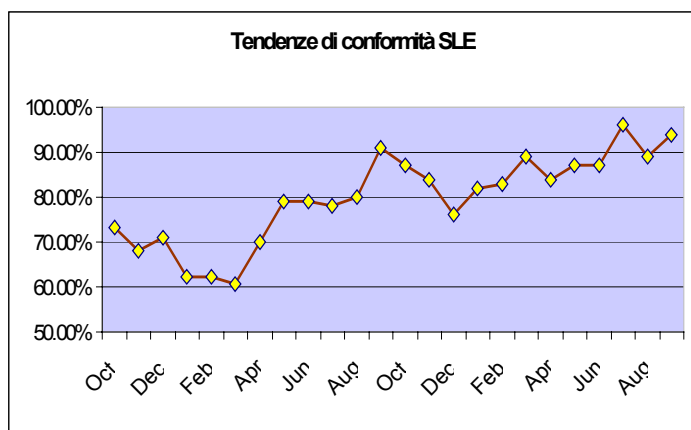
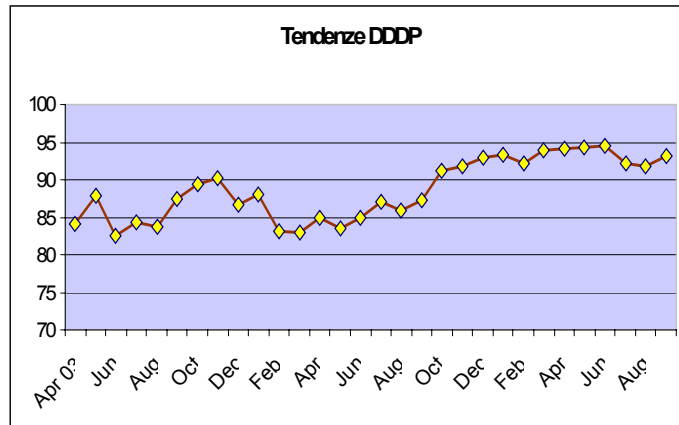
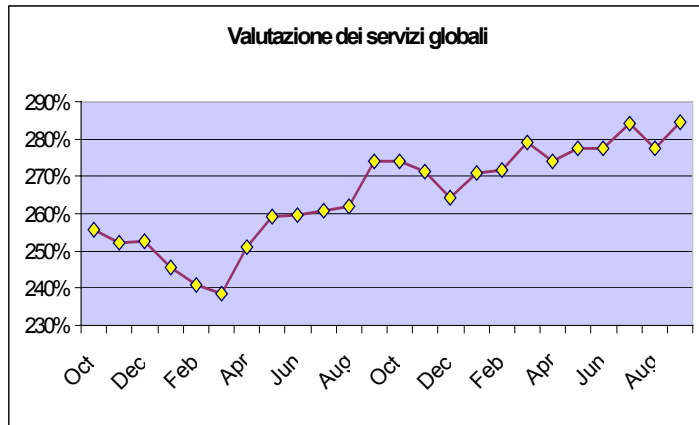
Vedrete da quanto segue, che questa è stata la buona conclusione del primo semestre dell'anno, altrimenti difficile. Ma ci restano ancora molte cose da fare.

Continuate il buon lavoro, perché un mese non è un anno, ma godetevi il momento! Ben fatto e GRAZIE!

Obbiettivi di vendita

	aprile	maggio	giugno	luglio	agosto	settembre
% sul budget	- 4,0%	- 9,9%	- 1,4%	- 10,6%	- 11,9%	+1,5%
Trim. vs. d'oggi	- 4,0%	- 7,1%	- 4,9%	- 10,6%	- 11,1%	- 5,8%

Valutazioni dei servizi



CUSTOMER NOW!

A metà novembre, prevediamo di tenere a Mannheim, in Germania, il terzo incontro di CUSTOMER NOW!

Abbiamo fatto un buon progresso dal secondo incontro alla fine del 2003, incontro durante il quale ci eravamo concentrati sul miglioramento del DDDP e la conformità al SLE e ora vogliamo incrementare questo successo.

Il “tema” del prossimo incontro sarà “Come possiamo migliorare la flessibilità e sensibilità di Scapa Europa nel soddisfare e superare le necessità e le aspettative dei nostri clienti?”

Se avete idee o suggerimenti che potrebbero essere presi in considerazione durante questo incontro, vogliateli trasmettere a qualunque partecipante di CUSTOMER NOW! i cui nomi sono dettagliati di seguito.

Ecco le domande specifiche da chiedersi durante questa fase di preparazione:

- Come potreste personalmente permettere ai nostri clienti e ai membri della nostra équipe di diventare più consapevoli del fatto che Scapa e tutte le persone all'interno della società stanno cambiando cultura per diventare più sensibili e più flessibili?
- Di quali strumenti o modifiche alle procedure avreste bisogno per aiutare Scapa a diventare più flessibile nel vostro settore di competenza?
- Di quali strumenti o modifiche alle procedure avreste bisogno per aiutare Scapa a diventare più sensibili alle necessità dei clienti?
- Quali sono i settori che continuano a rallentare il nostro progresso verso il cliente? (Vendite, Marketing, Tecnico, Assistenza Clienti, Alta Direzione, Operazioni, Pianificazione, Campionatura, Mancanza di Strategia, Limiti nel flusso di cassa, utili scarsi, mancato addestramento, finanziamento, coordinamento degli sforzi dell'équipe, altro)

Noi utilizzeremo tutte le vostre idee come input iniziale per l'incontro e intendiamo fornire un feedback sugli esiti, mediante 'Eurolink' successivi.

Prendetevi del tempo per trasmettere le vostre idee ai partecipanti.

Grazie in anticipo per il vostro aiuto e il vostro contributo.

Partecipanti di CUSTOMER NOW!

Partecipante	Ubicazione
Adolfo Giubileo	Ghislarengo
Andy Davies	Ashton
Andy Woodward	Ashton
Bambos Antoniou	Dunstable
Céline de Oliveira	Bellegarde
Chris Smith	Ashton
Damien Personeni	Bellegarde
Daniel Ephgrave	Dunstable
David Grapotte	Valence
Derek Sherwin	Valence
Harald Sponagel	Mannheim
Ingo Rauh	Rorschach
Jack Taylor	Ashton
Janice Lea	Ashton
Jayne Jamieson	Ashton
Jean Paul Liaud	Valence

Partecipante	Ubicazione
Jeff Kane	Ashton
Julian Greenhalgh	Ashton
Ken Heywood	Ashton
Maurizio Bollea	Ghislarengo
Neil Radcliffe	Ashton
Olivier Rodary	Valence
Paul Dakin	Dunstable
Raffaello Carnio	Ghislarengo
Richard Symes	Ashton
Sergio Colonnelli	Ghislarengo
Steve Dell	Ashton
Stewart Hendry	Dunstable
Susan Counsell-Phillips	Ashton
Wendy Chasney	Dunstable
Wim Van Gelderen	Netherlands
Yves Malmenade	Valence

“

RELAZIONE COMMERCIALE di Andy Woodward

Abbiamo superato la metà del nostro anno finanziario. Volevo spendere alcune parole dal punto di vista commerciale e enfatizzare alcuni punti sui quali dobbiamo concentrarci nella seconda metà dell'anno in modo da poter iniziare a sentirci soddisfatti del nostro progresso.

Come sapete, anche se a settembre abbiamo ottenuto dei buoni risultati, non siamo riusciti a raggiungere il budget dell'obiettivo previsto per la prima metà dell'anno e abbiamo raggiunto vendite inferiori rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente. Questa cattiva notizia è stata mitigata dal fatto di aver raggiunto un ottimo progresso siccome il team Scapa migliora la nostra struttura per permetterci di superare i nostri obiettivi nella seconda metà dell'anno.

Ecco alcuni punti chiave che sono successi o succederanno;

1. Il nostro terzo incontro CUSTOMER NOW avrà luogo in Germania nel mese di novembre, con la presenza di 33 dirigenti equipaggiati di nuove idee relative a come possiamo ottenere di più in sintonia con la clientela che abbiamo e a come possiamo cambiare le nostre consuete pratiche commerciali per sostenere la crescita insieme ai nostri clienti e alle nostre prospettive. Durante gli incontri passati, abbiamo ottenuto ottimi risultati (ricordiamoci che i nostri obiettivi rispetto a DDDP, CLIP e RLIP provenivano dagli incontri precedenti) e ci aspettiamo di passare al livello successivo che permetterà alla nostra crescita di aver luogo più rapidamente. Da questa iniziativa deriveranno altre cose ancora.
2. La focalizzazione sulla "riduzione al minimo degli attriti" è un messaggio che ho lanciato per alcuni mesi. Questa consapevolezza all'interno del gruppo vendita e dei site aiuterà ad avvicinare tutti ai problemi e ci permetterà di imparare dalle cattive esperienze come trattare i clienti quando questi trattano con Scapa. Questa pressione costante ci renderà una società migliore e ci permetterà di essere una società "con la quale è più facile fare affari". Non possiamo più perdere clienti e dovremo fare tutto il possibile per non farci scappare clienti che potrebbero passare a un concorrente. Il costo per riprendere quella fascia di affari è troppo alto ed è nel nostro massimo interesse mantenere tutti gli affari che abbiamo, dove possibile.
3. Le comunicazioni con i nostri clienti devono diventare primarie nelle nostre trattative quotidiane. Consegne in ritardo, modifiche agli ordini, risposta alle lamentele, andamento dello sviluppo di nuovi prodotti, ecc. devono essere tutti comunicati regolarmente ed è responsabilità di ognuno di noi che questo avvenga. Prendete il telefono e chiamate, imparate a usare meno le e-mail e chiamate un cliente se c'è un problema. Tutte queste idee e molte altre che potreste avere impressioneranno veramente i clienti che crederanno al passaggio a una fase di grandi miglioramenti.
4. Nessuno del nostro gruppo si può adagiare sulle prestazioni medie le quali non ci permetteranno certo di ritornare ad ottenere proficui numeri. Stimolate i vostri colleghi, il vostro capo o il capo del vostro capo e voi stessi. Tutti noi dobbiamo passare a nuovi livelli e creare nuove soluzioni per noi stessi e per i clienti.

Personalmente darò il benvenuto a chiunque si faccia avanti per parlare di nuove idee per i nostri affari. Sono qui per ascoltare e per trovare nuovi modi per far progredire i nostri affari.

Good Luck in H2! ””
Andy

Comitato Plc presentato a Valence

Jean Paul Liaud, Site GM in Francia, e il team locale hanno accolto i membri del Board presso il sito di Valence, il 27 settembre.

Il Board ha tenuto l'assemblea bimestrale presso gli uffici di Valence e, quale parte del viaggio, ha incontrato i membri del site e i Commerciali, e ha dato un'occhiata al sito di Branly in piena attività, che stava producendo il PVC per edilizia 6095 per la promozione autunnale. Inoltre il Board ha potuto vedere i lavori in corso per il miglioramento di conformità ambientale presso il sito di Branly. La riunione del Board includeva una presentazione sulle attuali prestazioni commerciali europee e un'analisi fatta da Chris Smith, Andy Woodward e Derek Sherwin.



PVC edile 6095

Qualità

Abbiamo avuto l'audit a Rorschach, nel mese di luglio, che sfortunatamente ha portato alla perdita delle nostre certificazioni ISO 9001 e ISO TS 16949. Questo è stato un colpo duro per il sito e abbiamo impostato immediatamente un programma per correggere le non-conformità rilevate. Il sito è stato revisionato nuovamente in base alla ISO 9001 il 30 settembre e sono contento di dire che abbiamo riottenuto l'approvazione oltre alle lodi del Revisore per i miglioramenti fatti in un periodo di tempo così breve. Un ben fatto con lodi a tutta l'équipe di Rorschach, ma un ringraziamento speciale va fatto a Maurizio Bollea, che è diventato Direttore dei Sistemi Integrati sia a Rorschach che a Ghislarengo nel mese di luglio. Le norme dicono che non ci è permesso di fare nuovamente domanda per la ISO TS 16949 per un anno, ma abbiamo fiducia che grazie ai miglioramenti che stiamo apportando riavremo la nostra approvazione entro la fine del 2006.

Stiamo continuando a ridurre il numero e il valore delle Note di Credito che vengono emesse. Nel primo semestre del 2005/6, rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, il valore dei crediti è sceso dall'1,25% delle fatture all'1,12% mentre il rapporto delle note di credito (numero di crediti rispetto alla quantità di fatture) è sceso dal 3,95% al 3,60%.

Assistenza Clienti

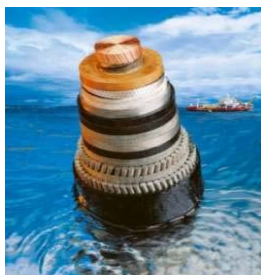
La prima fase di consolidamento del Customer Care inglese ad Ashton è completata. I settori Industrial e Building & Construction inglesi continuano ad essere assistiti da Dunstable sotto la guida di Jenny Comerford; mentrel' Automotive e la Printing & Graphics, Benelux, Scandinavia, Cable (tranne la Francia) e alcune aree di esportazione vengono assistite da Ashton che è sotto la guida di Jayne Jamieson. Ad Ashton sono stati assunti cinque nuovi dipendenti e la fase finale di questo spostamento comincerà nel mese di aprile del 2006.

Il consolidamento del Customer Care per i paesi di lingua tedesca a Mannheim è in corso e dovrebbe terminare entro la fine del mese di dicembre. Stefan Lietmann guiderà questa squadra e i contatti con i clienti per la Svizzera e l'Austria si sposteranno da Rorschach e Ghislarengo.

Sono sicuro che voi avete saputo della morte improvvisa, avvenuta nel mese scorso, di Pilar Perez, la coordinatrice del Customer Care di Barcelona. La società e i suoi colleghi erano presenti al funerale e hanno presentato le nostre condoglianze alla sua famiglia, insieme a quelle di molti clienti rattristati alla notizia della sua morte.

Notizie dal settore Cable

CT50/113 da usare per il cavo sottomarino ad alta tensione più lungo del mondo



Il nastro per avvolgere i cavi Megotape CT50/113 (1044 per i nostri amici della produzione di Ashton) è stato scelto da Nexans Halden, Norvegia, per essere usato nel collegamento di corrente ad alta tensione diretta che collega la Norvegia all'Olanda.

Lungo 580 km, il NorNed sarà il progetto di alta tensione sottomarina più lungo del mondo e comprenderà due cavi 450 kV HVDC che corrono tra Kvinesdal, Norvegia ed Eemshaven in Olanda. Il costo totale del progetto sarà pari a circa 600 milioni di Euro. Quale parte del progetto, Nexans fabbricherà due dei cavi lunghi 156 km per le acque profonde da che saranno sistemati nella Fossa Norvegese alla profondità di 410 m. Questi cavi peseranno

90kg/m. Il collegamento NorNed avrà una capacità massima di alimentazione pari a 700 MW.

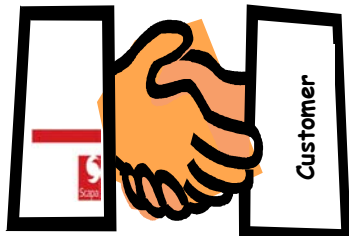
Le ragioni principali per costruire il collegamento NorNed consistono nel migliorare l'affidabilità del rifornimento di energia elettrica in entrambi i paesi e ridurre le fluttuazioni di prezzo. Poiché la produzione norvegese proviene quasi totalmente dal potere idrico, precipitazioni sotto la norma possono influire sul suo sistema di alimentazione. Mentre in Olanda l'energia proviene dalla produzione termica ottenuta da combustibile fossile.

L'interconnettore NorNed darà una spinta in termini di affidabilità del sistema di alimentazione in entrambi i paesi, oltre a funzionare per garantire la continua erogazione dell'energia da un'area di basso costo a un'area di costo maggiore. Pertanto, durante gli anni "secchi" in Norvegia, il cavo sarà usato soprattutto per importare alimentazione. Tuttavia, durante gli anni caratterizzati da precipitazioni superiori alla media, l'eccedenza di alimentazione sarà esportata in Olanda. Negli anni di precipitazioni normali, la Norvegia esporterà l'alimentazione durante il giorno e la importerà di notte.

Il Megotape CT50/113 è stato scelto quale nastro per legare e stratificare con una buona resistenza alla penetrazione. Il primo ordine pari a 200.000 m² è stato fatto e il rifornimento inizierà a dicembre. Nexans ha scelto Scapa, grazie a precedenti progetti di cavi subacquei che hanno incontrato la loro soddisfazione, anche se nessuno di questi era grosso come quello di NorNed. Il rispetto della data di consegna richiesta è vitale per un progetto di queste dimensioni, poiché eventuali ritardi sono estremamente costosi.

Restano altre grosse opportunità associate al NorNed che stiamo perseguendo tenacemente.

Interazione del Gruppo Tecnico con i clienti di Steve Dell



Nella prima fase di ogni nuova opportunità, la sensibilità, l'adattabilità e la creatività sono tutti fattori molto apprezzati da clienti sia consolidati che potenziali. Dobbiamo essere entusiasti ma professionali, eccitati ma efficaci, rapidi ma accurati.

Per far piacere ai nostri clienti, questo approccio deve essere adottato da tutte le parti di Scapa, ma non oltre di quanto avvenga presso il Technical Service e l'R&D (Ricerca e Sviluppo). Il Gruppo Tecnico di Scapa è spesso il primo punto di contatto per i clienti e ci viene chiesto di fornire informazioni sui prodotti, supporto sulle applicazioni, competenza sugli impianti e idee di nuovi prodotti. Questo può avvenire in vari modi, dalle visite dei site, i consigli scritti, la preparazione dei campioni e la progettazione e lo sviluppo tempestivo.

Noi forniremo tutta l'assistenza possibile ai nostri clienti, ma visti i limiti delle nostre risorse dobbiamo creare delle priorità nei nostri sforzi. Pertanto è fondamentale disporre di una guida esauriente da parte delle Business Unit in modo da poter ottimizzare la nostra Assistenza tecnica in linea all'ordine del giorno aziendale. Detto ciò, è ovvio che i clienti più grossi trarranno inevitabilmente vantaggio dal meglio che possiamo offrire.

Per il Gruppo Tecnico, questo approccio è sia gratificante che frustrante. Vista la natura dell'innovazione stiamo allargando i nostri confini delle nostre attuali piattaforme tecnologiche ed esplorando nuove aree di ricerca. Per un Tecnologo questo è l'ambito dove la sua formazione, esperienza e intuizione viene ripagata con un affascinante viaggio di scoperta. D'altro lato, i grossi clienti possono essere molto esigenti, gettando tutte le loro idee (alcune delle quali sono buone e altre no) su Scapa. Ogni volta cerchiamo di rispondere con i nostri migliori sforzi nella progettazione della formulazione e del processo per fornire i prototipi delle loro idee. Di queste idee, solo una piccola parte andrà bene fin da subito e sarà competitiva. Molti prototipi possono "fallire", ma alcuni avranno successo, saranno commercializzati e daranno vendite e utili ai nostri clienti e ovviamente anche a Scapa. Per quelli che non funzionano avremmo speso centinaia di ore di sforzi e di considerevole impegno finanziario per arrivare alla fase di prototipo. Ma per quanto deludente possa essere per il Tecnologo, questi sforzi non sono sprecati bensì sono un investimento nel rapporto con i clienti chiave.

Un'altra sfida consiste nel rendere il tasso di successo il più alto possibile, ma, indipendentemente da questo, è fondamentale accettare le idee che arrivano dai clienti. Questa è la nostra "linea vitale" verso un futuro di successo e vuole che la Scapa renda la propria clientela e i suoi sviluppi un partner di successo. Quando un cliente pensa a un nuovo prodotto che comprende adesivi sensibili alla pressione o compound e componenti specialistici vogliamo che come prima cosa egli pensi a Scapa. In questo modo, i nostri clienti si sentiranno sicuri e fiduciosi che il tempo perso nello sviluppo congiunto insieme a Scapa è un buon investimento che può pagare i dividendi.

La nostra vasta gamma di prodotti e le varie piattaforme tecnologiche rendono Scapa unica nel mercato che serviamo. Sono pochi i concorrenti che dispongano di processi e materiali migliori dei nostri, e nessuno di questi ha lo stesso potenziale di ampie capacità per soddisfare le esigenze dei loro clienti. Anche le nostre dimensioni relativamente piccole giocano in nostro favore. Raramente noi concorriamo sugli stessi mercati dei nostri clienti né siamo una minaccia per loro e quindi sono poche le barriere che impediscano una collaborazione aperta per sviluppare nuovi prodotti.

Negli ultimi mesi, abbiamo avviato dei Seminari Tecnologici con clienti strategici. Una vasta sezione trasversale dei gruppi Tecnico e Commerciale si sono riuniti alle loro controparti nell'organizzazione del cliente. Noi abbiamo descritto le nostre capacità processuali e il nostro portafoglio di materiali ed essi hanno descritto i loro obiettivi di mercato e l'orientamento del loro sviluppo. Da questo ambiente estremamente creativo si può generare una "valanga" di idee e di opportunità di collaborazione.

Anche se molte di queste idee non saranno commercializzate, noi siamo diventati quasi un'estensione del Gruppo di Sviluppo dei nostri clienti. Ora i nostri volti e i nostri caratteri sono noti a loro e le loro opinioni e il loro aiuto sono molto apprezzati. Scapa è diventato il loro partner di prima scelta!

Certamente, desideriamo ampliare questo approccio su tutto il mercato europeo.

Jack Taylor diventa presidente di FROCC

Scapa è uno dei membri fondatori dell'Associazione Europea dei Fabbrikanti di Componenti per Cavi in Olefina Ritardanti di Fiamma (The European Association of Flame Retardant Olefinic Cable Compound Manufacturers), un'associazione commerciale che tende a promuovere l'uso di cavi senza alogeni, a bassa emissione di fumo e ritardanti di fiamma in Europa. Il nome dell'associazione è piuttosto lungo e in genere è abbreviato in FROCC (vedere www.frocc.org).

L'Unione Europea sta cercando di applicare norme standard comuni in tutti i paesi membri per favorire il commercio. I cavi e i fili rientrano nella norma chiamata "Direttiva dei Prodotti da Costruzione" o CPD e una parte di questa direttiva prevede di sviluppare una norma standard comune che regolamenti la classificazione delle prestazioni alla fiamma dei cavi. È in quest'ambito che il FROCC è stato particolarmente attivo, finanziando progetti di ricerca, conferenze, siti web e altre attività promozionali.



Lo sviluppo di nuove norme standard europee sulle prestazioni è una forte sfida dal punto di vista scientifico, tecnico e politico. Il FROCC sta lavorando insieme a un certo numero di associazioni e gruppi industriali simili per fare pressione sulla Commissione Europea e promuovere l'uso di componenti senza alogeni, a bassa emissione di fumo e ritardanti di fiamma. Queste nuove norme potrebbero avere un influsso considerevole sul business del Megolon e quindi è vitale che la voce di Scapa si faccia sentire all'interno di FROCC.

Scapa è rappresentata nel FROCC da Jack Taylor, Business Unit Director – Cable BU, e Jack è appena stato eletto presidente del FROCC dagli altri membri.

ULTIMISSIME NOTIZIE

Il nostro nuovo Direttore Generale – Calvin O'Connor

Lascio solo un breve messaggio per presentarmi, perché sono certo che tutti voi ormai saprete della mia nomina come Direttore Generale del Gruppo, a decorrere dal 10 ottobre. Sono laureato in chimica, con una qualifica in finanza e ha trascorso quasi 30 anni nell'industria, lavorando per parecchie società pubbliche come la Courtaulds e, più di recente, la British Vita. Il mio ultimo incarico è stato come Amministratore Delegato presso il settore Polimeri Industriali di Vita da £ 400 milioni e questa comprendeva 34 consociate in 12 paesi.

La mia prima priorità a Scapa sarà di visitare tutti i nostri site entro i prossimi 2- 3 mesi per incontrarmi con i gruppi direzionali locali e vedere le nostre operations in funzione. Ho già cominciato le visite facendo un giro ad Ashton all'inizio di questo mese e un viaggio in Nord America.



Non vedo l'ora di incontrare i dipendenti Scapa durante le mie visite.

CUSTOMER NOW!

Non dimenticatevi di contattare presto i partecipanti del CUSTOMER NOW! per fornire loro le vostre idee su come rispondere a:

“Come possiamo migliorare la flessibilità e la sensibilità di Scapa Europa, per soddisfare e superare le necessità e le aspettative dei nostri clienti?”

Molti ringraziamenti in anticipo!