

PULP 3/2014 DIRECT

芬欧汇川纸浆 • 客户简报

芬欧汇川纸浆2014年度客户调查： 迈上正确发展轨道

客户调查的结果已经出炉。此次全方位客户调查工作诚邀欧洲和亚洲客户交流分享对芬欧汇川纸浆的感受与印象。客户的宝贵反馈将为公司未来数年的运营发展奠定基础。

芬欧汇川纸浆被视为市场领导者的原因在于其产品门类齐全，供应稳定，质量始终如一而且保持良好客户关系。



Bengt Blomberg
新市场销售兼技术客户服务部总监

Tomas Wiklund
纸浆销售和市场营销副总裁

本 简报对话芬欧汇川纸浆销售和市场营销副总裁**Tomas Wiklund**与新市场销售兼技术客户服务部总监**Bengt Blomberg**，了解二位对本次客户调查及公司未来发展的看法。

“现在，我们要求客户对我们打分评级，希望获得客户的直接反馈，以了解我们是否处在正确的发展轨道上。”Tomas说道。

Tomas还表示，此次调查从整体和诸

多分类内容的结果来看均相当积极，令人惊喜。

“当被问及认为哪家企业是纸浆市场领导者时，近半受访者提到了我们。我们的工作在规定时间内便获得如此众多的认可，让我感到兴奋不已。”

芬欧汇川纸浆在客户调查中位居前列，但如何从市场中脱颖而出，跃身成为行业龙头？受访者纷纷表示，芬欧汇川纸浆的强大优势在于其拥有门类齐全的产品，供应稳定，质量始终如一而且保持良好客户关

系。此外，芬欧汇川亦是可持续发展、创新和沟通领域的引领者。

Bengt表示，通过客户调查获得的信息对未来的发展规划至关重要。

“若缺乏此类信息、中断与客户的紧密对话，我们不可能继续实现发展，也无法改善产品和服务。我们极为珍重客户的意见。”

“通过开诚布公向我们提供反馈意见，客户亦能藉此加强自身业务实力。”Tomas补充道。

“我们的工作在规定时间内便获得如此众多的认可，让我感到兴奋不已。”

下接第二页 ▶

► 上接第一页

精心调整服务内容

芬欧汇川集团拥有上百年发展历史，但其在纸浆业务领域刚刚崭露头角，首次采取各项重要举措。客户调查结果表明，随着近几年飞速发展，芬欧汇川纸浆应依据特定惯例行事，确保为客户提供更优质服务。

“向客户供应纸浆产品时，我们偶尔会略感力不从心。因此将着手改善物流、仓储等价值链环节设置并提高其灵活性。” Tomas说道。

Bengt亦强调大部分人并不熟悉芬欧汇川纸浆。

“芬欧汇川纸浆在亚洲成立高效服务机构，快速答复客户问询。”

“长期合作关系与密切商务往来有助于营造信任的氛围。这一切正逐渐成形。我们与客户和全面合作伙伴携手努力，共同书写历史。”

客户技术支持服务获得高分

了解技术服务本地化对客户满意度的影响是本次调查的重要成果之一。芬欧汇川纸浆在亚洲成立高效服务机构，快速答复客户问询。

Bengt表示，上海团队在此次调查中获得耀眼高分。

“我对员工信心十足，看到他们的工作同时受到客户的重视，让我倍感欣慰。”

纸浆供应商的技术客户服务经理与客户定期保持联系、走访客户的模式在欧洲较为常见。但在中国，芬欧汇川成功设立高效服务机构，整合纸浆领域的商业人才与技术专家共同为客户提供服务，而做到该点的企业寥寥无几。

“在中国市场铺设强大网络实属理所当然，亚洲市场毕竟与我们所有纸浆厂遥遥

相隔，地处不同大陆。纸浆厂的技术客户服务团队响应速度过慢，无法满足客户紧急需求。” Bengt解释道。

芬欧汇川纸浆欧洲技术服务团队的得分为何低于亚洲团队？

“原因非常简单，上海办事处比欧洲提前一年组建团队。而在欧洲，我们尚属刚刚起步，还未建立足够的直接客户联系。”

Bengt解释称该问题更多是出于数量而非质量的差别，因此解决办法非常简单。

“我们加强建设欧洲技术客户服务团队，并引入实施上海所有最佳实践案例。”

引领可持续发展

此次客户调查涵盖可持续发展和环境问题，而芬欧汇川纸浆奉行的责任原则排名靠前：42%受访者将芬欧汇川评为可持续发展领域的领导者。

“客户的反馈令我们大受鼓舞，但也体现出该问题的复杂性。” Tomas说道。

当面对多维选项时，人们往往从中挑选较为容易的内容作答。因此，可持续发展议题的重要性与受访者的身份息息相关。受访者所处地理位置、行业、商业环境、职位以及个人偏好均会影响相关结果。

“举例而言，我们的客户生产纸巾等纤维制品。经过加工后，产品运给零售商，然后出售给消费者。参与该过程的各方对可持续发展重要性的认识可能完全不同。” Tomas解释道。

由于该话题涉及范围较广，Bengt赞同应以正确方式传达此类信息。

“客户对可持续发展的关注点可能各有不同，但究其根本，这是个全球性问题。我们在这方面成绩斐然，并且拥有第三方认证证明、各类证书以及世界一流的性能表现作为支撑。芬欧汇川纸浆在沟通传播时不可或缺的组成部分便是分享我们的良好做法。”



技术客户服务团队，左起：Niklas、Roberto、许文霞、Päivi、Kirsi和Ines。

自发反应



近乎90%受访者对芬欧汇川纸浆持有积极或非常积极的态度。

客户调查亮点

最意外惊喜



每四位受访者中有三位认为我们上海技术服务团队提供领先市场的技术支持。



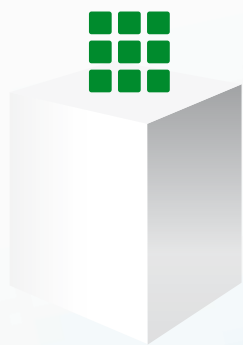
最大差距



论及可持续发展领域的市场领军企业，芬欧汇川纸浆被提到的次数比最接近的竞争对手高出四倍。

您认为为什么最重要？

挑选纸浆供应商时
主要考虑因素如图。



1 产品质量
一致性



2 定价和付款条件



3 高水准质量



4 供应保障

作为您的纸浆供应商，
未来有哪些重要问题最
需要我们的支持？



环境问题



产品质量和开发



价格压力

让技术服务 与您更贴近

Ines加入曼海姆（Mannheim）办事处，成为新任欧洲技术客户服务经理。她的到任属于芬欧汇川纸浆发展计划的组成部分，旨在加强开发欧洲市场，快速响应客户反馈。

“客户表示希望缩短我们的响应时间，提供更多实在的服务。” Ines说道。

Ines解释称，她将积极打造众多服务内容，而传统的解决问题服务仅是其中一项。

“我认为客户尚未完全了解我们技术服务内容的广度和深度，以及如何从中获益。我正可借此良机向客户介绍我们门类齐全的纸浆产品、纤维优化和可持续性。”

Ines同时鼓励客户充分利用芬欧汇川的全球研发网络布局。

“举例而言，我们的亚洲技术服务团队与客户频频展开合作，完成诸多成功的开发项目和研发课题。” Ines解释道。

桉树专家

在使用桉树木材制造纸浆方面，Ines拥有丰富经验。身为化学工程师，Ines于2007年参与成立并建设Fray Bentos工厂。自此，她一直从事纸浆制造工艺、产品开发和和技术支持相关工作。Ines对芬欧汇川Euca纸浆的情况了如指掌。

“我会分享有关芬欧汇川Euca纸浆的专业知识，切实帮助客户找到正确配料。” 乌拉圭人Ines如是说道。

Ines认为芬欧汇川Euca纸浆性质均衡、用途广泛，不仅适合制造纸巾和特种纸品，亦可满足初始设计用途，生产印刷用纸和办公用纸。

“我们为客户提供最优纤维产品，助其实现预期产品效果。”

作为桉树纸浆专家和芬欧汇川Euca纸浆产品经理，Ines将与同事——芬欧汇川Betula与芬欧汇川Conifer纸浆产品经理**Niklas Keskinen**开展密切合作，共同

未来数月，**Ines Eluen**将忙得不可开交。因为她于今年10月在欧洲担任了新的职务。

为芬兰纸浆厂生产的纸浆产品提供技术支持。Ines与Niklas将成为客户与所有芬欧汇川纸浆厂之间联系的纽带。

“我们正逐步与客户建立长期互信关系。现在，我们可将客户的要求直接传达给纸浆厂并采取相应行动。” Ines说道。

她已做好准备，迎接未来工作的挑战。

“欧洲造纸行业正面临前所未有的严峻考验。我想表达的信息是：如果您遇到挑战，请也向我们发起挑战。给我们一次机会，相信您绝对不会失望。”她总结道。

希望在欧洲探讨技术问题？ 请联系我们



Ines Eluen
技术客户服务经理
芬欧汇川 Euca 产品经理
电邮: ines.eluen@upm.com
电话: +49 621 8627 65113



Niklas Keskinen
技术客户服务经理
芬欧汇川 Betula与芬欧汇川
Conifer 产品经理
电邮: niklas.keskinen@upm.com
电话: +358 40 585 2781

10010100100101

企业责任获得认可

芬欧汇川在践行企业社会责任方面的不懈努力再度获得认可，入选2014-2015年度道琼斯可持续发展指数。

道琼斯可持续发展指（DJSI）追踪全球可持续发展领先企业的股价表现，为各地投资者提供最广受认可的衡量基准。

今年仅319家企业入选道琼斯可持续发展世界指数，而欧洲3000多家上市企业中只有154家入选道琼斯可持续发展欧洲指数并获邀汇报其可持续发展实践。

道琼斯可持续发展指数将企业按工业类别和细分行业划分，每年从中挑选行业领袖列入指数。芬欧汇川被选为林业与造纸行业领袖，属于材料工业类别，该类别排名首位的是全球规模最大的油漆和涂料企业阿克苏诺贝尔（Akzo Nobel）。

入选企业需符合哪些条件？道琼斯可持续发展指数从经济、环境和社会三个主要领域全面评估企业的可持续发展能力。该三大领域分为24类考核评估内容，其中包括行为准则、企业治理、客户关系、可持续原材料、环境报告以及利益相关者参与等。芬欧汇川在所属行业获得10类考核内容的最高分。此项工作以投



Timo Lehesvirta

资专业公司RobecoSAM的系统可持续性评估为基础。

成功方程式

芬欧汇川连续三年入选道琼斯可持续发展指数绝非偶然。凭借Biofore战略，芬欧汇川在各大分支机构卓效推广可持续发展。更重要的是，得益于强有力的政策和标准、操作透明度以及对发展的不懈追求，此项战略切实落到实处，贯彻于日常工作之中。最突出的范例便是芬欧汇川在林业管理与木材采购方面的多项举措。

维护良好的森林是芬欧汇川纸浆厂的命脉。全球林业总监Timo Lehesvirta表

示，芬欧汇川集团之所以能确保获得可持续木材原料，正得益于其在芬兰与乌拉圭林地致力开发最佳实践的长期努力。

“如今，私有林地所有者大获其益。我们为其提供全方位服务和森林认证，他们则需要向我们供应合法、可追溯且品质卓越的木材。”

芬欧汇川可持续森林管理以集团全球生物多样性计划为基础，悉心呵护水资源系统，采取措施应对全球气候变化，同时积极寻求与利益相关者展开合作。

据Timo表示，芬欧汇川正凭借综合战略要素在道琼斯可持续发展指数评估中斩获高分，并跃身成为商业客户和林地所有者值得信赖的企业。

“林地所有者仰赖我们以负责任态度管理林地并砍伐木材。”Timo说道。

“我们致力于未来发展，将继续强调负责任的木材原料采购，让利益团体参与其中，力促业务运营更为开放。”

www.upmpulp.com/responsibility

主编
寄语



亲爱的读者，

除了本简报内容外，我们还在调查中询问客户偏向于从何种途径获得有关芬欧汇川纸浆和行业的最新动态与趋势资讯。

调查结果显示，展会、行业组织和专业期刊仍是客户的重要信息来源。作为纸浆与纸张行业从业者，我们自然支持纸张的使用，但同时亦认识到数字传播渠道正改变我们接触资讯和信息的方式。受访者表示，电邮和网站是重要的信息载体，而社交媒体尚未达到同等水平。调查发现，数字传播渠道在亚洲比欧洲更受欢迎，而欧洲仍更偏好人与人之间的直接交流。个人电脑是上网浏览数字信息的主要设备，而且在该方面，移动设备的发展势头迅猛。

我们对收回的所有客户反馈表示感激，未来将继续开发市场营销与沟通方案，努力为客户提供重要、实用的资讯，以最佳方式供客户查阅。

SARI HÖRKKÖ

芬欧汇川纸浆利益相关者关系管理总监
sari.horkko@upm.com

芬欧汇川在林业与造纸行业下列类别被评为行业领袖。

经济

领先类别

- 企业治理
- 客户关系管理
- 生态系统服务
- 供应链管理

环境

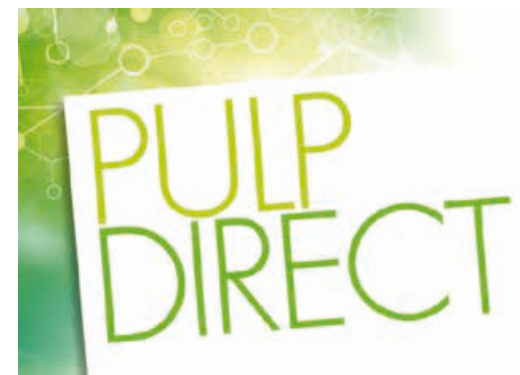
领先类别

- 环境汇报
- 可持续纤维和纸浆采购
- 森林可持续管理

社会

领先类别

- 人力资源开发



名列榜首

芬欧汇川在碳信息披露 (CDP) 气候绩效领导力指数2014 (Climate Performance Leadership Index 2014) 中亦获得高分。尽管我们尚属于该全球指数的新来者, 但已获得100分满分的好成绩, 成为全球唯一达到A级100分的林业企业。

A级榜单包含187家在减缓气候变化方面表现突出的企业。据CDP显示, 领军企业在减排方面的投资更多, 而且披露相关气候信息时高度透明。这些行业领袖亦通过各项努力收获丰厚回报。



芬欧汇川纸浆 客户简报

总编: Tomas Wiklund
编辑: Sari Hörkkö
作者: Niko Kilki, Sari Hörkkö

芬欧汇川纸浆、销售和市场营销

Alvar Aallon katu 1
 P.O. Box 380
 FI-00101 Helsinki, FINLAND
 电话: +358 2041 5111
 传真: +358 2041 5110
 pulp@upm.com
 upmpulp.com

印刷: UPM Fine 140 g/m².



认证水平高

全球仅10%左右的森林经过认证, 而芬欧汇川使用的木材来源逾80%获得认证。芬欧汇川拥有的所有森林均接受重要体系认证, 如PEFCTM和FSC®认证。

TONNES
 OF TRUST
UPM PULP