

Cientes y Mercados





Conocimiento del Cliente y del Mercado



Moog Costa Rica cuenta con 2 clientes directos:

- Moog Medical Salt Lake City
- Moog Medical Lituania

También tiene como cliente los servicios de Moog Industrial

Clientes indirectos: distribuidores y clientes



Alcance del proceso de Moog Costa Rica

- Moog CR produce sets para casa matriz.
- Moog CR exporta sus productos a sus dos centros de distribución en Estados Unidos:
 - Miami
 - Los Ángeles



Cultura de conocimiento y atención al cliente y el mercado

- Alineamiento de la estrategia con la división médica.
 - Revisión del estado actual del negocio y hacia donde vamos.
 - Establecer objetivos y planes de acción.



Análisis FODA a nivel de ventas de IV y Enteral

MDG SWOT Ambulatory IV

Strengths	Weaknesses
<ul style="list-style-type: none"> • Strong Market Share in Domestic HC • Sales Channel and Sales Experience / Effectiveness • National Account References • Variable Mode with IVIG / Resolution of Flow both differentiators with current competitors • Clinical Support Best in Class 	<ul style="list-style-type: none"> • Medicare and Medicaid Reimbursement Forcing Providers to Use Low Cost Alternatives • Market Share Position is making growth harder • Low Cost Alternatives Softening Electronic Ambulatory Pump Market • National to Regional Account Mix Skewed, Resulting in low ASP • Aging Technology • Reputation as Reliable Ambulatory Pump Option Eroding • SLC Service TOT / Service Strategy in General with 3rd Party Providers
Opportunities	Threats
<ul style="list-style-type: none"> • Single Channel and LVP would round out Portfolio and Give new Places to Focus • OIS targeting Square Peg into Round Hole but trying • Regional Opportunities Still Exist • Low Cost Pump Opportunity in LTC and Oncology 	<ul style="list-style-type: none"> • Reimbursement on the Private Payer side following CMS • Low Cost Alternatives - Elastomeric / Drip Assist / Single Channel / Low Cost Mechanical • Pricing Pressures From Competitors • Drug Pricing remains focus with providers • Various National and Regional Accounts Unhappy with Curtin 8000 Performance • Current Product Pipeline lacks clarity and forward thinking to WHERE the market is going



MDG SWOT Enteral

Strengths	Weaknesses
<ul style="list-style-type: none"> • Strong Brand Name in Infinity • Strong Sales Team and Subsequent Funnel • Children's Hospital Market Strength • Number 1 EF Pump in Europe 	<ul style="list-style-type: none"> • Aging Technology • No Flush to compete within Acute • Price Premium vs Established Incumbent in Cardinal - Set Pricing Specifically • No connectivity
Opportunities	Threats
<ul style="list-style-type: none"> • Minority Market Share Position Creates Key Opportunities within HC • Little Share within National Accounts • New TMs will gain momentum in key CA and FL Markets • Blenderized Food Opportunities 	<ul style="list-style-type: none"> • Additional Market Entrants rumored and showing at NHA • Leverage within EF Domestic Landscape with McK Contract • Competitive Bidding and Low Reimbursement • Cardinal Re-Focus on Enteral



Analisis de las fuerzas del Mercado en nuestros productos

Industry structure (Porter's Five Forces)	Syringe	IV	Enteral
New entry threat (scale - 0 high; 10 low)	6.3	7.1	5.7
Scale requirements	4.0	6.0	5.0
Technology requirements (IP hurdle)	4.0	7.0	5.0
Brand identification (differentiation)	8.0	8.0	7.0
Capital requirements	5.0	6.0	5.0
Experience curve advantage	7.0	7.0	5.0
Distribution channel access	7.0	7.0	6.0
Government policy / regulation	5.0	7.0	6.0
Customer bargaining power	3.0	6.0	5.5
Supplier bargaining power	5.0	5.0	5.0
Substitute products threat	7.0	7.0	8.0
Current competitor strength	2.0	4.7	3.8
Competitor size and power vs Moog	1.0	3.0	3.0
Competitor market share vs Moog	-	5.0	3.0
Competitor product or service differentiated vs Moog	5.0	5.5	5.0
Pricing power (ASP trend)	2.0	5.0	4.0
Profitability of industry participants (EBITDA)	8.0	8.0	8.0
Market opportunity	7.0	8.0	8.0
Market Growth	7.0	10.0	10.0
Total market attractiveness rating	5.6	7.3	6.9

Cultura de conocimiento y atención al cliente y el mercado

Visita de Moog Medical



Los departamentos de Mercadeo, Ventas, Clinical y Servicio al cliente de Moog US visitaron el 30 de Set la planta de Moog Costa Rica para conocer el proceso de producción y envío de los sets que Costa Rica manufactura y que ellos venden.

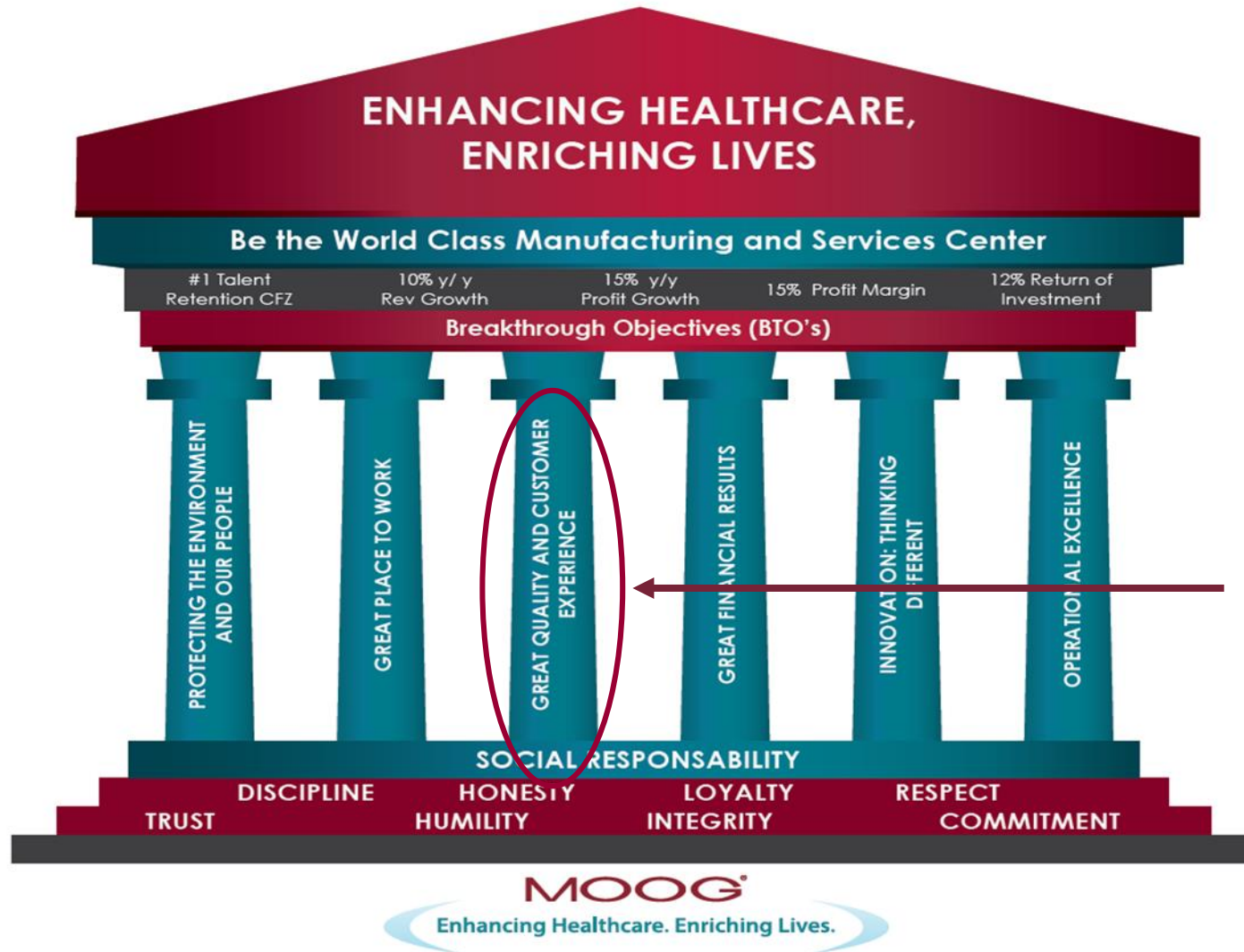


Se les enseñó como hacer sets y ellos construyeron sets para entender el proceso de producción.



Cultura de conocimiento y atención al cliente y el Mercado- Reunión Nacional de Ventas

Cultura de conocimiento y atención al cliente y el mercado



El enfoque de MOOG CR en conocer y satisfacer al cliente se nota en el tercer pilar de nuestro Partenón.

Cultura de conocimiento y atención al cliente y el mercado

Despliegue de la estrategia

2016



2017



2018



2019



2020



Cultura de conocimiento y atención al cliente y el mercado

Visita de los directores para el despliegue de la estrategia cada 6 meses



Feb 2017



Set 2017



Feb 2018



Set 2018



Feb. 2019



Aug. 2019

Cultura de conocimiento y atención al cliente y el mercado

Reunión mensual de S&OP (Planeación de ventas y operaciones)



- ✓ Balancear demanda con requerimiento
- ✓ Requerimientos de mercadeo y ventas
- ✓ Revisión de pronóstico vs ventas
- ✓ Análisis de capacidad
- ✓ Requerimientos / quejas del cliente
- ✓ Proyectos nuevos



Manejo de Relaciones con el cliente

MOOG[®] Enhancing Healthcare.
Enriching Lives.

CONFIDENTIALITY NOTICE: This document contains confidential information intended solely for the recipient(s) named herein. The information set forth in this document may not be reproduced or disclosed by the recipient(s) without the prior written consent of the author.

Desarrollo de Relaciones con los Clientes

MOOG CR se ha enfocado en conocer las necesidades de su cliente y satisfacerlas

1.

- ↑ Códigos manufacturados

2.

- Expandir fronteras de mercado

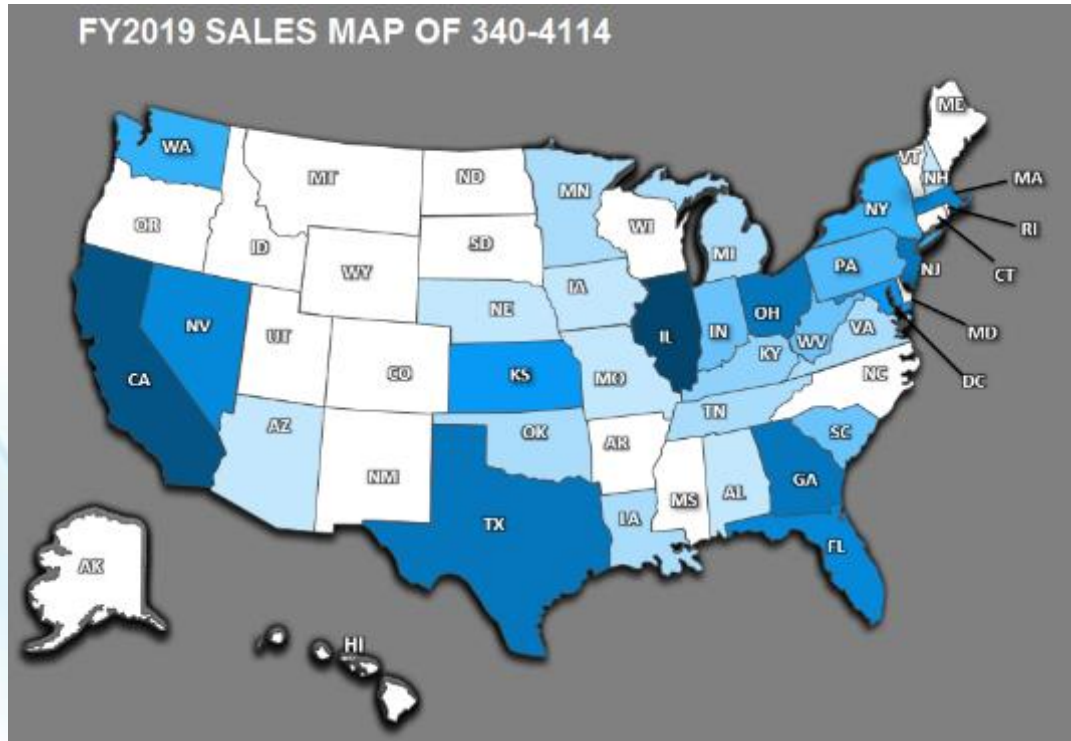
3.

- ↑ Servicios brindados

Periodo	Cantidad y % de códigos producidos para MOOG SLC	Tipo de servicio provisto a MOOG SLC	Cantidad y % de códigos producidos para Lituania
2010	57.10%	Manufactura de Sets Logística de envío	N/A
2011	75.50%	Manufactura de Sets Logística de envío Análisis de Capacidad	
2012	81.60%	Manufactura de Sets Logística de envío	
2013	95.90%	Análisis de capacidad	
2014	98%	Manejo de órdenes de esterilización Manejo de inventarios	100%
2015	98%	Manejo de órdenes de esterilización Manejo de inventarios	
2016	98%	Todo lo anterior	
2017	98%	Operaciones varias de MOOG SLC en CR. Procesamiento y liberación de esterilización	
2018	100%	Manejo de distribución a DC's.	100%
2019	100%	Departamento de D&D Desarrollo de nuevos sets de IV	

Desarrollo de Relaciones con los Clientes

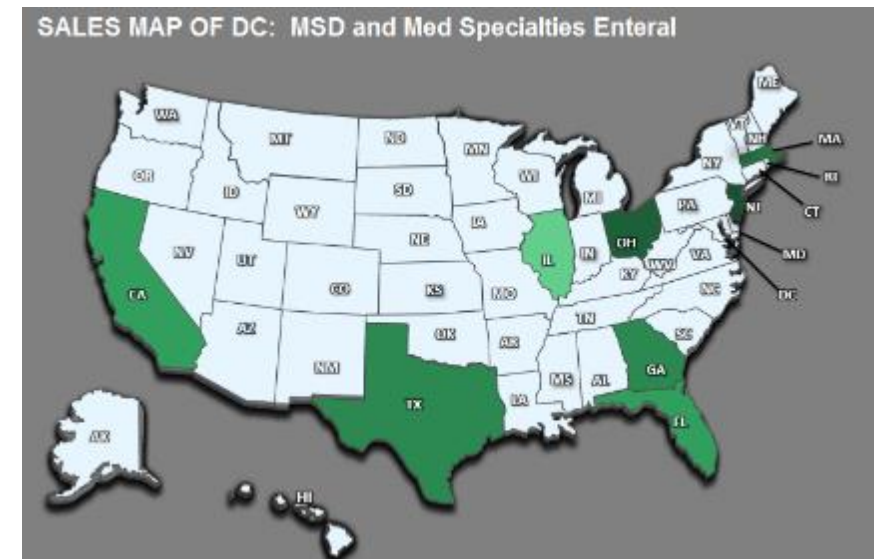
Ejemplo de mapeo de ventas por código y por cliente



Con este análisis ha sido la base para que en el FY2019 Moog iniciara el proyecto de evaluación de distribución directa.

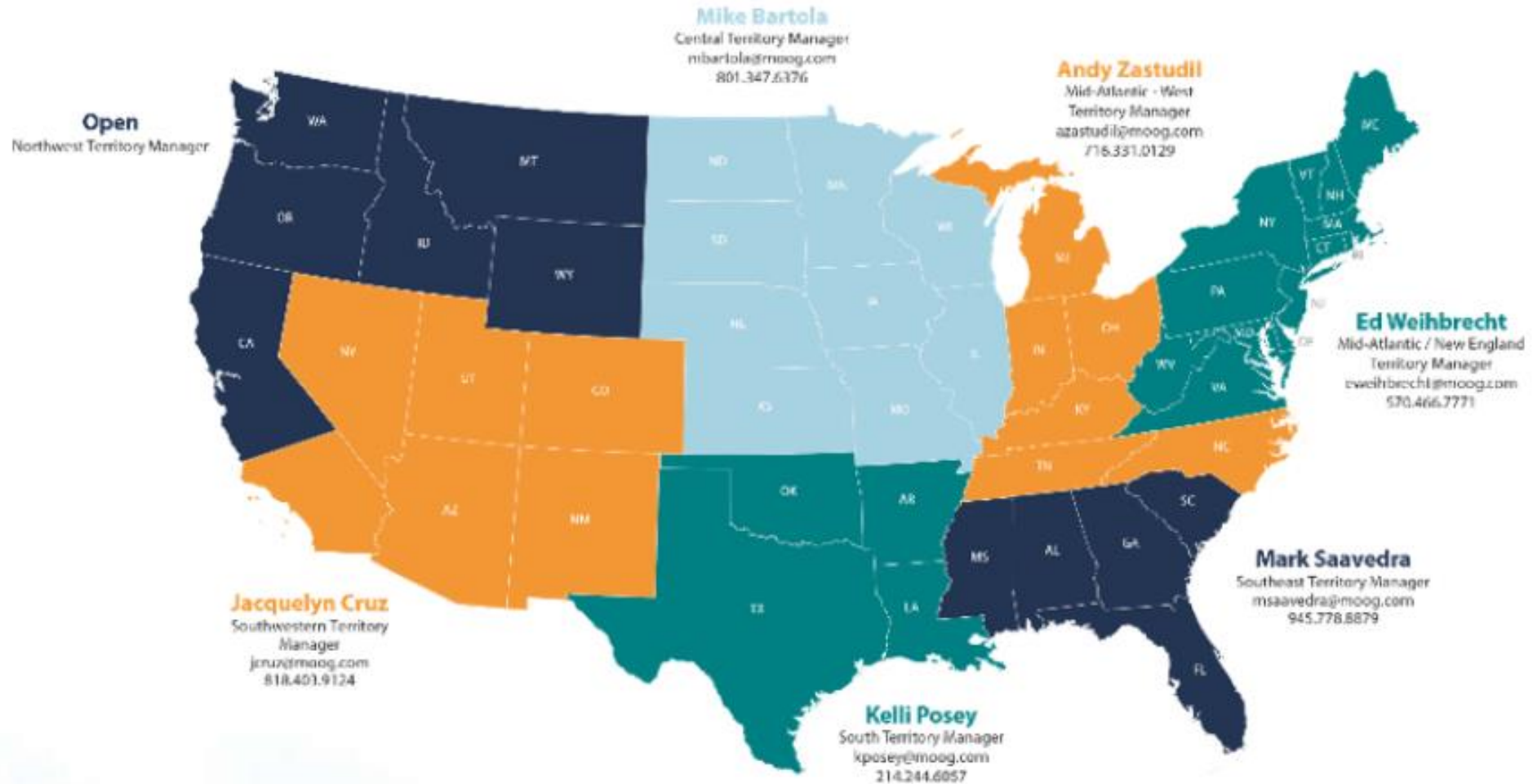
Disintermediation

“ The process of eliminating an intermediate stage or echelon in a Supply Chain. Total Supply Chain operating expense is reduced, total Supply Chain inventory is reduced, total cycle time is reduces and profits increase among the remain echelons” (APICS Dictionary)



Desarrollo de Relaciones con los Clientes

Mapa de distribución de los vendedores de Moog



Desarrollo de Relaciones con los Clientes

A nivel de distribución, actualmente Costa Rica se hace cargo de:



Inventarios óptimos en DC's.

Análisis de ventas por código.

Cumplimiento de las ventas proyectadas.

Aseguramiento de envío de ordenes a tiempo a clientes finales.

Manejo de ordenes pendientes.



Voz del Cliente

MOOG[®] Enhancing Healthcare.
Enriching Lives.

CONFIDENTIALITY NOTICE: This document contains confidential information intended solely for the recipient(s) named herein. The information set forth in this document may not be reproduced or disclosed by the recipient(s) without the prior written consent of the author.

Escucha de la voz del cliente



EnteralLite Infinity Administration Sets

Moog's line of Enteral-feeding products include unique delivery sets that provide accurate delivery for the patient and ease-of-use for the caregiver.

Our EnteralLite Infinity enteral delivery sets come with pre-attached pump set, patented in-line occluder for automatic free-flow protection, built-in hangers, and a large top-fill opening with leak-proof cap to minimize formula spills and waste.

All Moog enteral delivery sets are manufactured with non-DEHP PVC and are not made with natural rubber latex.

INF1200-A

The EnteralLite Infinity 1200 ml delivery set (INF1200-A) comes with pre-attached pump set, patented in-line occluder for automatic free-flow protection, built-in hanger, and a large top-fill opening with leak-proof cap to minimize formula spills and waste.

All Moog enteral delivery sets are manufactured with non-DEHP PVC and are not made with natural rubber latex.

Specifications	
Order Number	INF1200-A
Materials	All Moog enteral delivery sets are manufactured with non-DEHP PVC and are not made with natural rubber latex.
Free-flow	Patented in-line occluder

INF0500-A

The EnteralLite Infinity 500 ml delivery set (INF0500-A) comes with pre-attached pump set, patented in-line occluder for automatic free-flow protection, built-in hanger, and a large top-fill opening with leak-proof cap to minimize formula spills and waste.

All Moog enteral delivery sets are manufactured with non-DEHP PVC and are not made with natural rubber latex.

Specifications	
Order Number	INF0500-A
Materials	All Moog enteral delivery sets are manufactured with non-DEHP PVC and are not made with natural rubber latex.
Free-flow	Patented in-line occluder

INF0020-A

The EnteralLite Infinity spike set (INF0020-A) is used with pre-filled containers to reduce nursing time and minimize the risk of bacterial contamination. The INF0020 is non-IV compatible, includes a "for enteral feeding only" tag, comes with pre-attached pump set, and has a patented in-line occluder for automatic free-flow protection.

All Moog enteral delivery sets are manufactured with non-DEHP PVC and are not made with natural rubber latex.

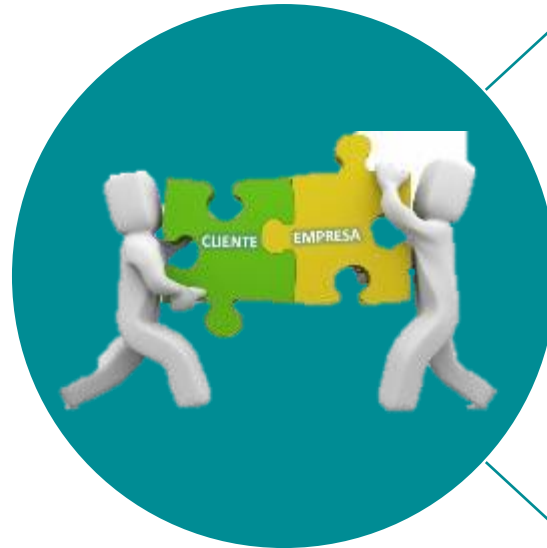
Specifications	
Order Number	INF0020-A
Materials	All Moog enteral delivery sets are manufactured with non-DEHP PVC and are not made with natural rubber latex.

Escucha de la voz del cliente



Integración de los requisitos del cliente

Existen varios subsistemas dentro de la organización cuyo objetivo es capturar y convertir en actividades y objetivos accionables los requisitos de nuestros clientes



Marketing

- “Voice of the customer”
- Requisitos del usuario

Sistema de calidad

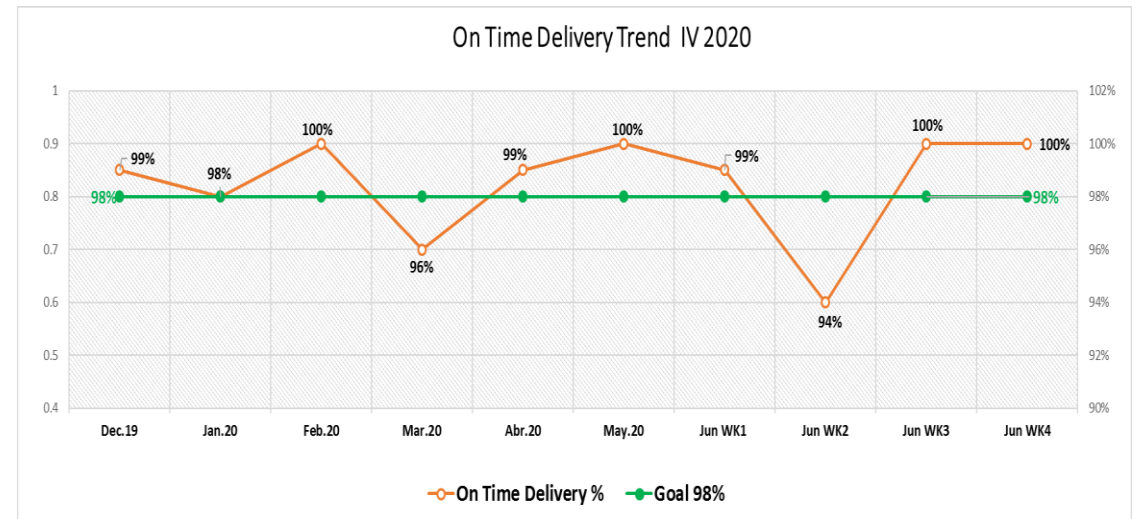
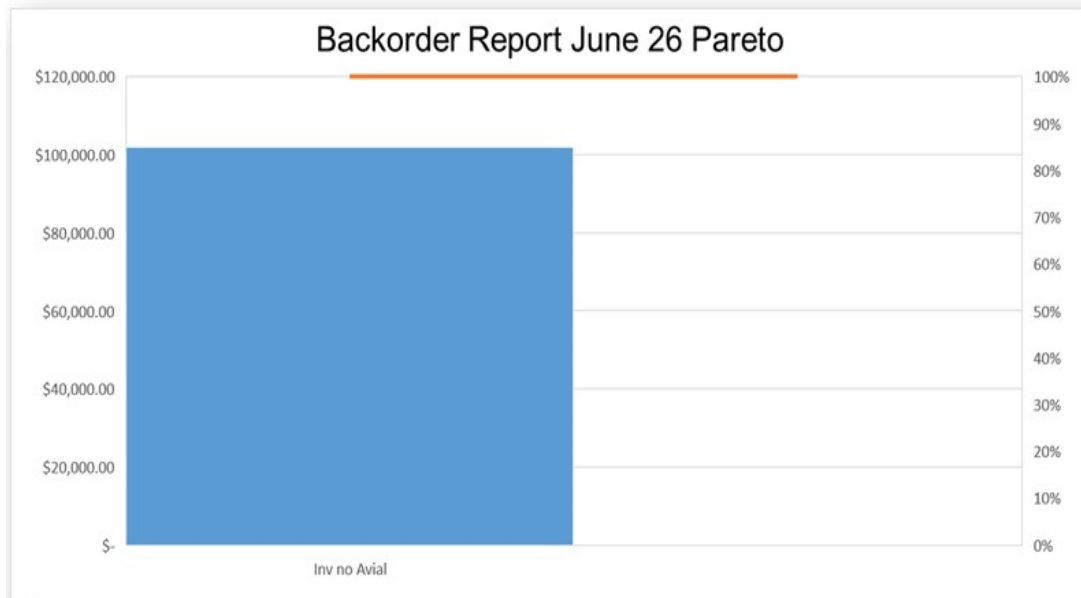
- Sistema de manejo de quejas
- Regulaciones y estándares internacionales

Diseño y Desarrollo

- Especificaciones técnicas
- “Human Factors”

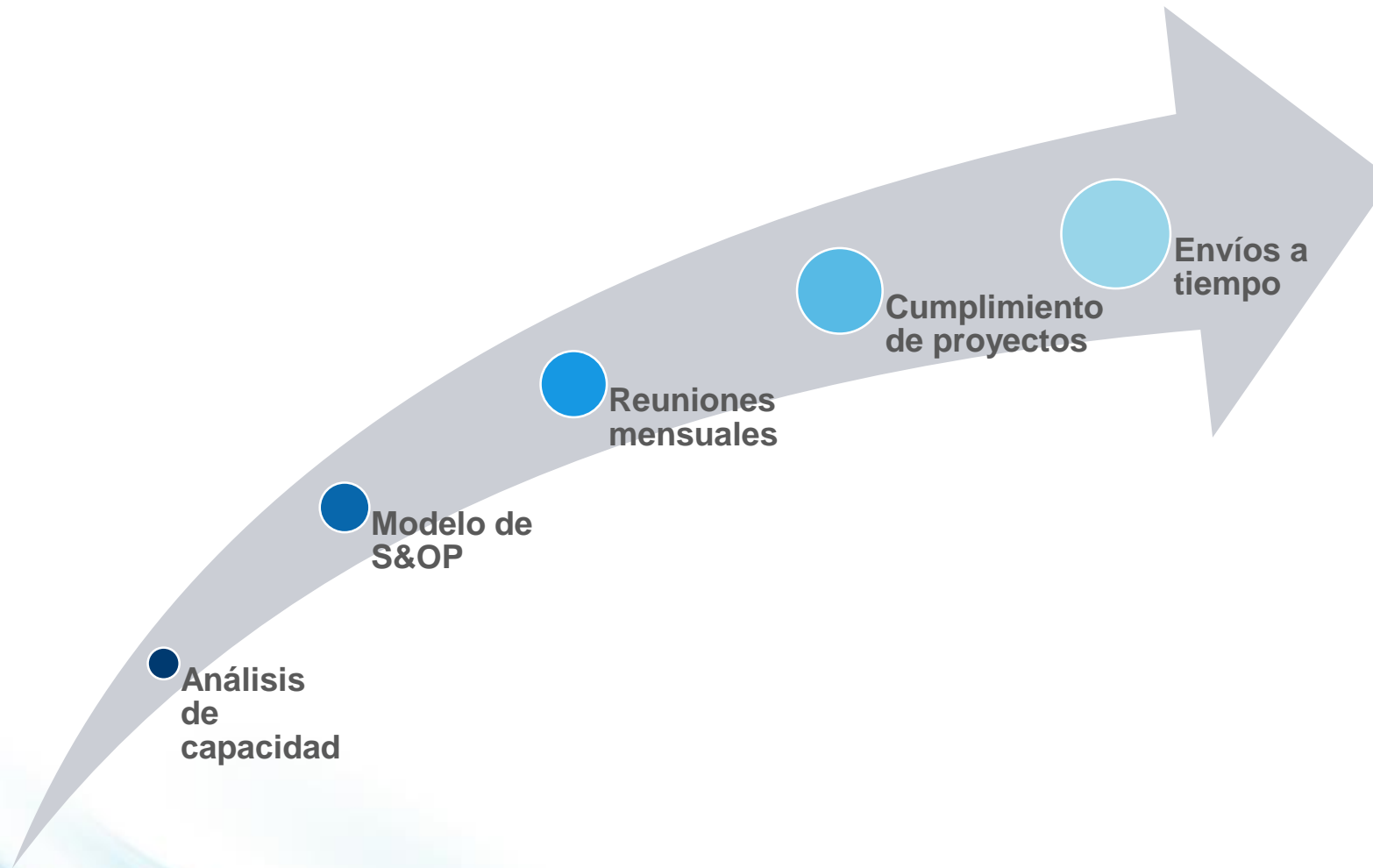
Determinación de la satisfacción e insatisfacción del cliente

- Desde el FY2017 MOOG MDG CR monitorea el cumplimiento del envío a tiempo a los clientes finales desde el centro de distribución.



Determinación de la satisfacción e insatisfacción del cliente

Otros mecanismos que proveen puntos de chequeo:





Relaciones comerciales justas con clientes y mercados

MOOG[®] Enhancing Healthcare.
Enriching Lives.

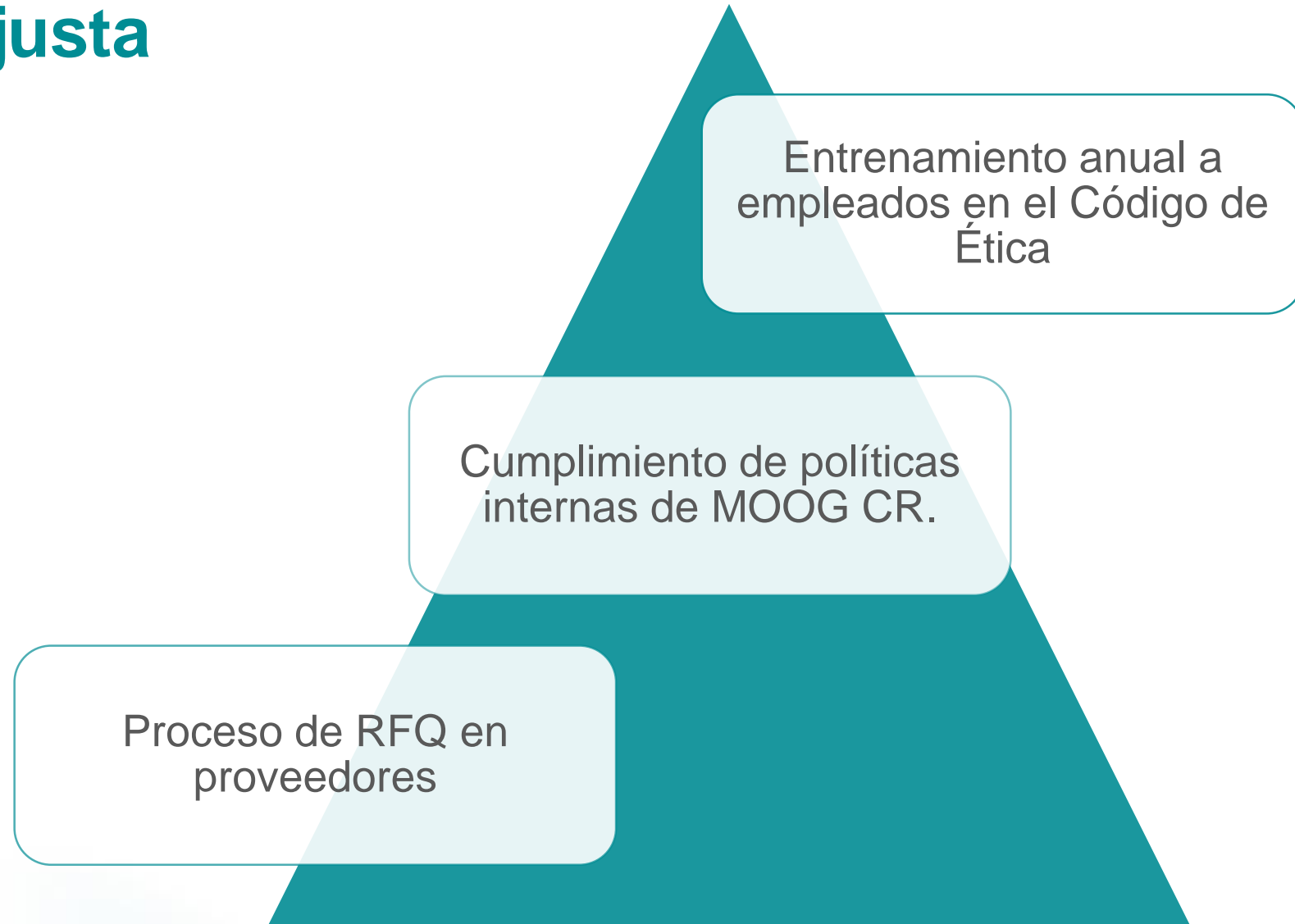
CONFIDENTIALITY NOTICE: This document contains confidential information intended solely for the recipient(s) named herein. The information set forth in this document may not be reproduced or disclosed by the recipient(s) without the prior written consent of the author.

Competencia justa

MOOG CR al estar en Zona Franca se rige por las siguientes leyes-regulaciones :

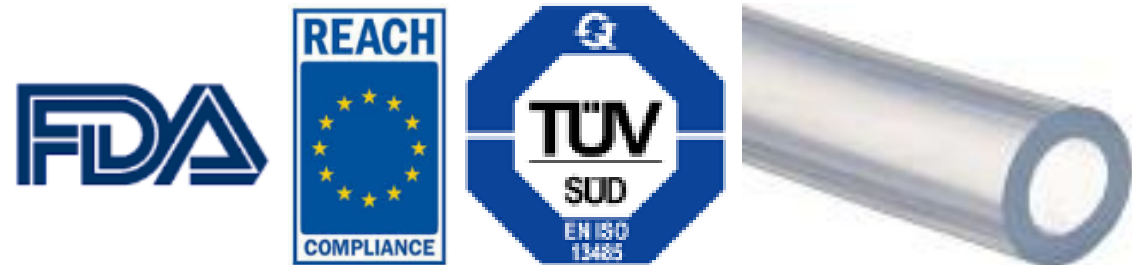
Área	Ley-Regulación-Guía Nacional	Ley-Regulación-Guía Internacional
Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Trabajo (Ministerio de Trabajo*) • Ley de Protección al Trabajador • Ministerio de Salud * • Caja Costarricense del Seguro Social * • Póliza de Riesgos de Trabajo (Instituto Nacional de Seguros *) • Ley Orgánica del INA (Instituto Nacional de Aprendizaje) 	
Financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Ley de Zonas Francas 7210 (Procomer *) • Administración de Tributación Directa* 	<ul style="list-style-type: none"> • US GAAP • Sarbanes Oxley Act
Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Ley Orgánica del ambiente #7554 y sus decretos subsiguientes. • SETENA* • Normativa ambiental aplicable (19 decretos, 7 leyes, 8 reglamentos, 3 reglamentos técnicos, 1 ley orgánica de colegio profesional • ISO 14001 • INTE 12-01-06 :2016 	
Regulatorio Salud y Seguridad Ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> • Legislación Nacional Aplicable. Se mantiene contrato para actualización de leyes aplicables a Moog en temas de Salud y Seguridad Ocupacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • OHSAS 18001
Regulatorio / Calidad		<ul style="list-style-type: none"> • SOR/98-282: Canadá Medical Devices Regulations (TUV SÜD*) • 93/42/EEC: EU Medical Devices Directives. • EN ISO 13485:2015: Medical Devices-Quality Management Systems-Requirements for Regulatory Purposes (TUV SÜD*) • Food and Drug Administration (FDA*): 21CFR 820: Quality Systems Regulation; 21 CFR 11: Electronic Records, Electronic Signature
Ingeniería	<ul style="list-style-type: none"> • Ley orgánica del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos* 	<ul style="list-style-type: none"> • NFPA Código 70 • ASME-NEC

Competencia justa



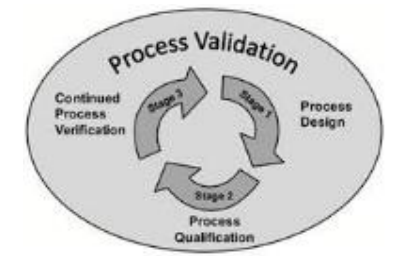
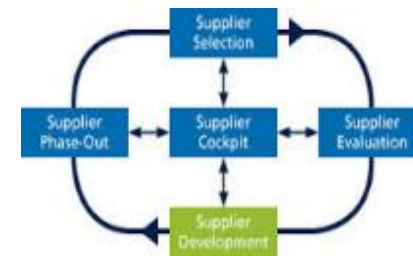
Salud y Seguridad de los clientes

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR: FASE DE <u>DISEÑO DEL PRODUCTO</u>	MOOG SLC y MOOG LIT	MOOG CR
✓ Diseño de producto de acuerdo a normas internacionales ISO / FDA	✓	✓
✓ Pruebas de diseño	✓	✓
✓ Retroalimentación de procesos y diseños de productos anteriores	✓	✓
✓ Escogencia de materias primas de acuerdo a regulaciones internacionales (REACH, ISO, FDA)	✓	✓
✓ Investigación de causas raíces para fallos durante pruebas de diseño	✓	✓
✓ Desarrollo de especificaciones claras de requisitos de Calidad y Manufactura	✓	✓



Salud y Seguridad de los clientes

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR: FASE DE <u>VALIDACIÓN DEL PRODUCTO</u>	MOOG SLC y MOOG LIT	MOOG CR
✓ Desarrollo de capacidades de los proveedores. Muestreo de aceptación de las materias primas		✓
✓ Validación de procesos		✓
✓ Calificación inicial de proveedores. Procesos de auditorías de seguimiento		✓
✓ Entrenamiento al personal de planta sobre manufactura del producto		✓
✓ Investigación de causas raíces para fallos de validación del producto y/o proceso	✓	✓



Salud y Seguridad de los clientes

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR: FASE DE <u>MANUFACTURA,</u> <u>VENTA Y SOPORTE DEL</u> <u>PRODUCTO</u>	MOOG SLC y MOOG LIT	MOOG CR
✓ Desarrollo de capacidades de los suplidores. Muestreo de aceptación de las materias primas		✓
✓ Entrenamiento al personal de planta sobre manufactura del producto		✓
✓ Control de procesos y condiciones de manufactura		✓
✓ Control de la calidad del producto	✓	✓
✓ Monitoreo del desempeño del producto en el mercado	✓	✓
✓ Retroalimentación de procesos y diseño con base en desempeño del producto en el mercado	✓	✓
✓ Investigación de causas raíces para fallos de desempeño del producto	✓	✓
✓ QBRs con suplidores y Auditorías a suplidores		✓

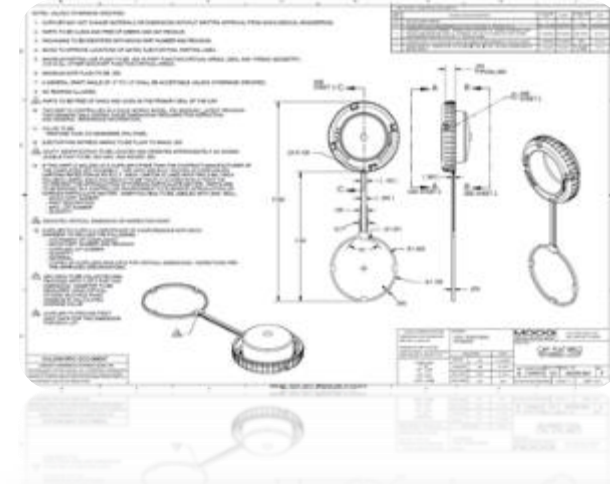


Salud y Seguridad de los clientes

Visita de empleados de suplidores de materia prima:

Desde el 2017 hemos invitado a suplidores nacionales a traer algunos de sus empleados que hacen nuestra material prima a:

1. Conocer a dónde van los productos que ellos hacen.
2. Conocer cómo se ensamblan nuestros productos.
3. Entender cómo nos impacta un error por parte de la materia prima.





¡Muchas Gracias!