



家登精密工業股份有限公司



顧客與市場發展

業務處 葉曉嵐 經理



簡報大綱

- 1 產品(服務)與市場策略
- 2 顧客與商情管理
- 3 客戶關係管理

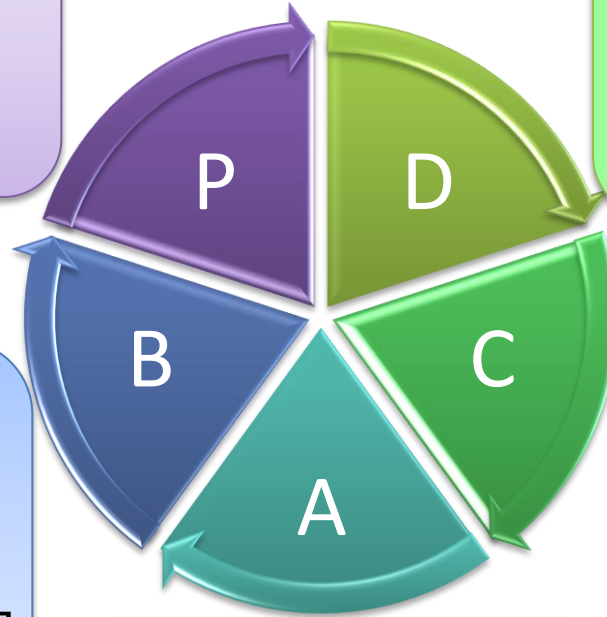
- 差異化策略
- 垂直整合
- 產品線延伸
- 跨產業拓展市場

- 自主研發
- 現有客戶產品升級
- 客製化共同研發
- 關鍵績效指標訂定

- 競業比較Entegris
- 標竿企業3M
- 企業參訪
 - 劍麟股份有限公司
 - 台灣晶技股份有限公司

- 專案進度管制表
- 送樣總表
- 出貨達成率
- 新產品營收

- 跨部門專案會議
- 客戶專案會議
- 產銷會議
- 關鍵績效季檢討



光罩傳載解決方案-載具類



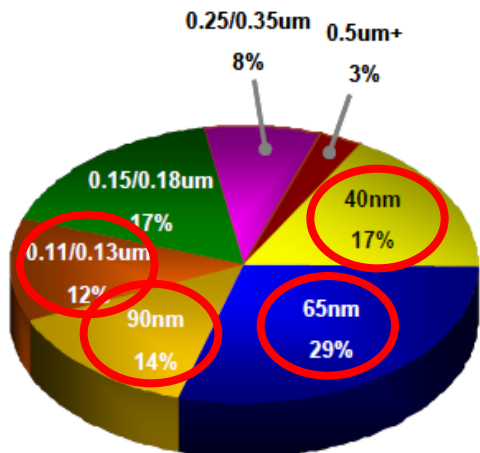
機台設備類



台積的創新改變了這個世界
而“家登”則是那寧靜推手

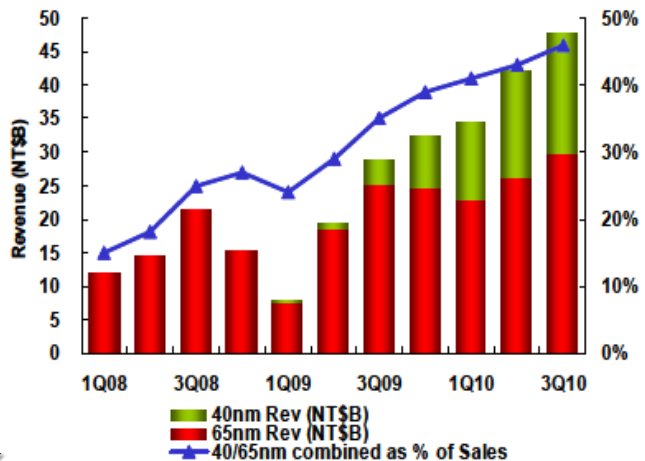
3Q10 Revenue by Technology

【資料來源：台積電99年Q3法說會】



高階製程比例高達 72%

65nm/40nm Revenue



“家登”光罩傳載類產品
“有效解決台積等客戶
在高階製程上所面臨的微汙染問題



晶圓傳載解決方案-載具類



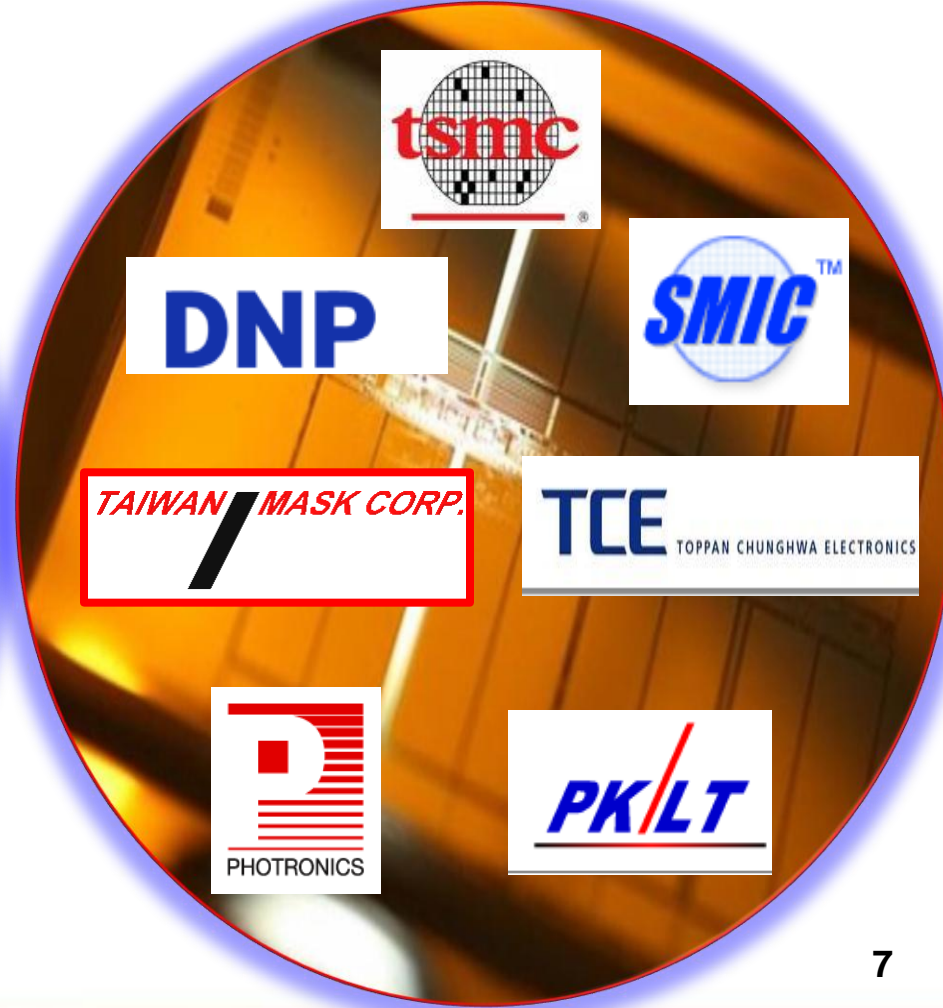
客製化治具類



半導體IC製造公司



半導體光罩製造公司



太陽能廠



半導體設備製造商

DAIFUKU

國際黃光
設備大廠



矽晶片生產廠



MEMC

石英光罩裸片生產廠

HOYA

-行銷4P (product)

差異化


客製化

因應客戶問題與需求，發展客製化產品，提供客戶製造服務與諮詢服務



規格制訂

台灣唯一參與SEMI協會在18吋前開式晶圓傳送盒（450nm FOUP）規格制訂的廠商



1. Misc. Administrative

- * Review SEMI legal reminders (see attached)
- * Review prior meeting minutes.
 - Moved to approve: Eric Olsen-Entegris
 - Second: Alan Crockett-KLA-T
 - Unanimously approved minutes from July 8.

2. MAC ISTA-3E Testing - Gudeng

- ❖ See attached presentation
- ❖ 3 proposals contained in presentation
 - * -Demonstrate ISTA 3E
 - * -Evaluate protective performance
 - * -Evaluate the load stability of standard-compliant MAC.
- ❖ Test result
 - * wafer support fixture broken and found shock level recorded.
 - slot 2 18G and slot 20 18.8G
 - * very little wafer rotation (noted at less than 3 degrees)
 - * no wafer damage

450 mm NA Shipping Box TP July 13, 2010

產品+服務

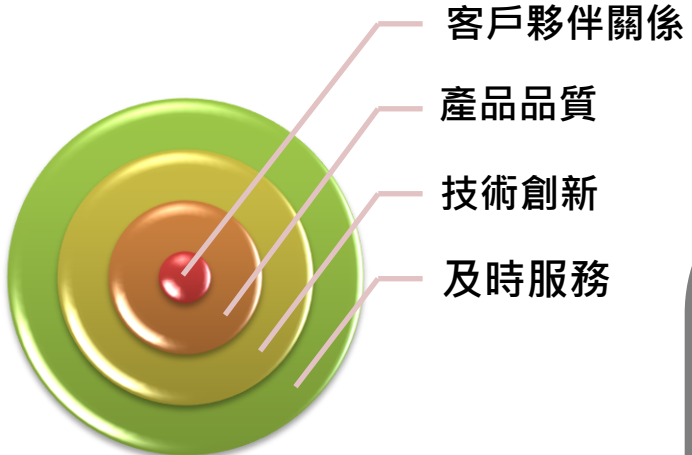
以顧客導向為主，除「實體產品」外，以「無形服務」產生差異化，提供結合產品和服務的銷售，進而創造更高的附加價值

主動 產品升級

不只解決客戶問題，亦主動改良設計、升級產品



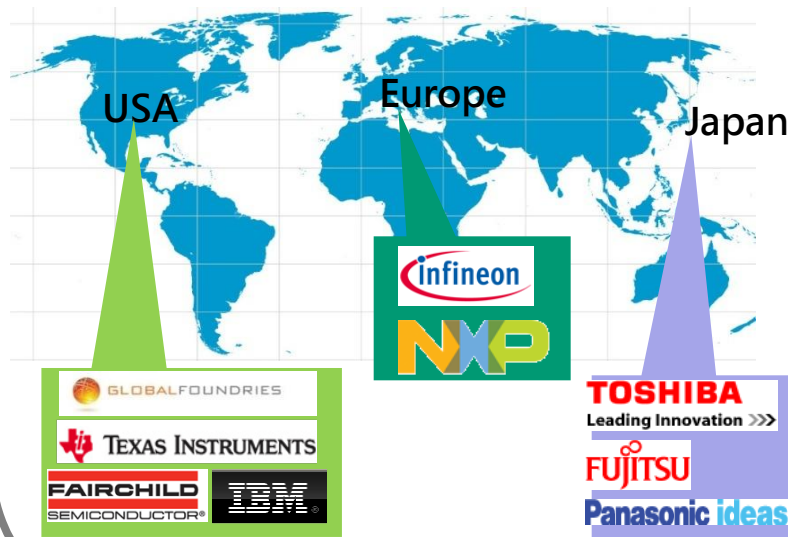
-行銷4P (place)



目標客戶

晶圓廠

光罩廠

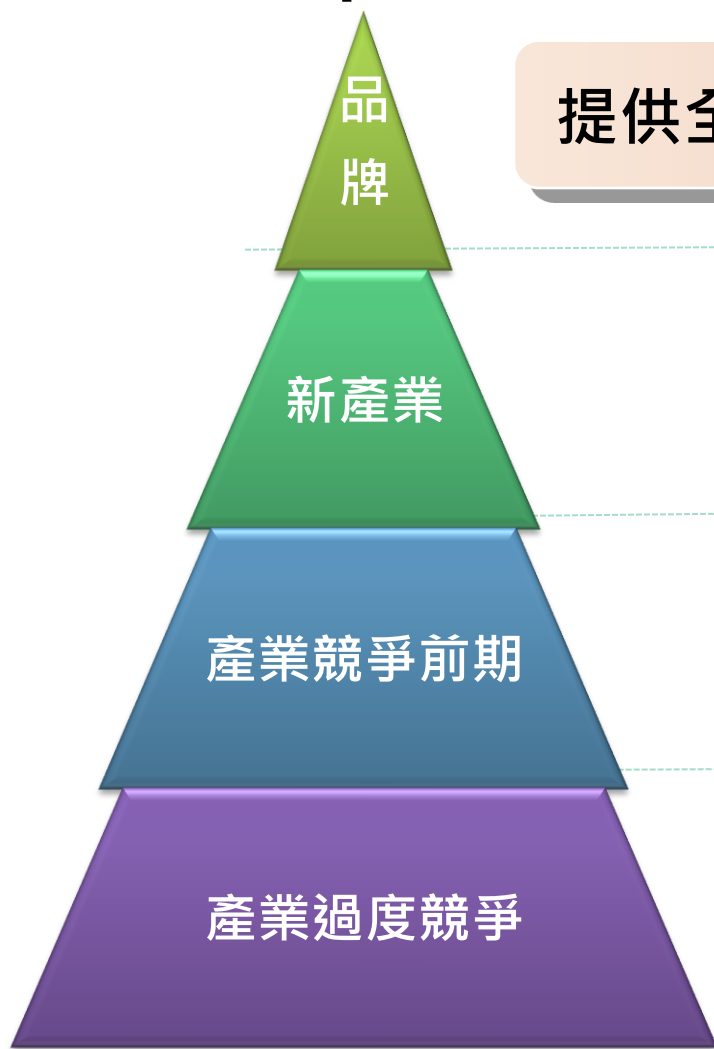


內銷通路

- 業務直接推廣，定期拜訪客戶
- 依區域別分-北部、中南部業務推廣
- 透過國內參展及電話開發開拓新客戶

外銷通路

- 依區域由不同代理商推廣業務。目前新加坡、美國、日本皆有代理商負責。
- 定期拜訪代理商，與代理商一同拜訪當地客戶。



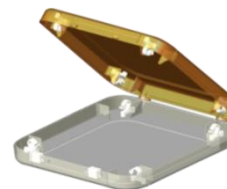
提供全球關鍵性材料的創新技術



EUVL Dual POD



光罩傳送盒



光罩盒

市場拓展



外銷
市場

國外半導體市場

■短期策略

- 設立美國、大陸辦事處
- 海外代理商合作，定期檢討會議
- 定期於日本、美國等地參展
- 與SEMI、國際大廠合作提升專業技術

■長期策略

美國、大陸分公司

內銷
市場



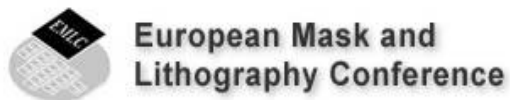
國內半導體市場、跨產業發展

■鞏固國內半導體市場市佔率

- 與國內半導體大廠協同合作新產品
- 籌備南科建廠計畫，就近服務客戶
- 積極發展其他產業市場產品
 - 光電產業
 - 太陽能產業
 - LED 產業

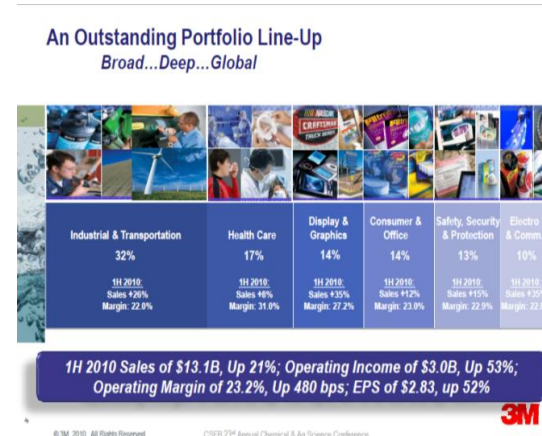
2011 全球展覽規畫

日期	展覽名稱	地點
Jan. 18~19	European Mask & Lithography Conference	Dresden, Germany
Feb. 28~ Mar. 2	SPIE Advanced Lithography	San Jose, USA
Apr. 10~16	Photo Mask	Japan
July 6~16	SEMICON West	California, USA
Sep. 7~9	SEMICON aiwan	Taipei, Taiwan
Sep. 18~24	SPIE Photomask Technology	Monterey, USA
Dec. 1~8	SEMICON Japan	Japan



標竿企業 **3M**

產品應用多達至6種不同的產業



運用整合專業技術與技能

微汙染
防治
技術

抗靜電
技術

材料
運用

模具加
工
塑膠射
出

非半導體產業佈局

太陽能產業

LED產業

生技產業

-BENCHMARK

品質優良績優廠商參訪

中小企業創新研究參訪
劍麟股份有限公司(國品獎13屆)

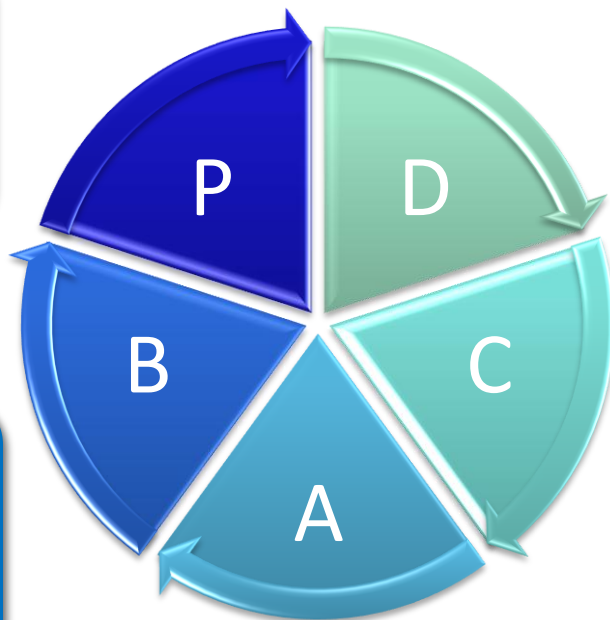


國家品質獎獲獎公司參訪
台灣晶技股份有限公司



- 市場資料蒐集
- 顧客資料蒐集

- 依製造服務業為導向
 - 產品服務平台建立
 - 廠商策略聯盟



- 市場資料庫應用
- 顧客資料庫應用
- 其他資料庫應用

- 商情與資料庫檢核
 - 參展後評估
 - 情報驗證與應用
 - SAP資料查詢
 - ABC資料分析
 - 業務人員案例分享

- ABC檢討會議
- 參展後檢討會議
- 市場資料研究分享

市場資料蒐集應用

媒體報導

- 透過報章雜誌、專業期刊、網路資料了解最新產業動態。

參展

- 定期參加國際半導體與光罩產業展覽，了解產品發展狀況與蒐集新客戶訊息。

客戶動態

- 定期拜訪客戶，了解客戶端目前營運狀況，尋求新合作機會。

參與協會

- 參加SEMI協會，定期參加研討會取得最新半導體技術資料。

顧客資料蒐集應用

顧客基本資料

- 公司全稱/負責人/資本額/
產業類別

交易模式

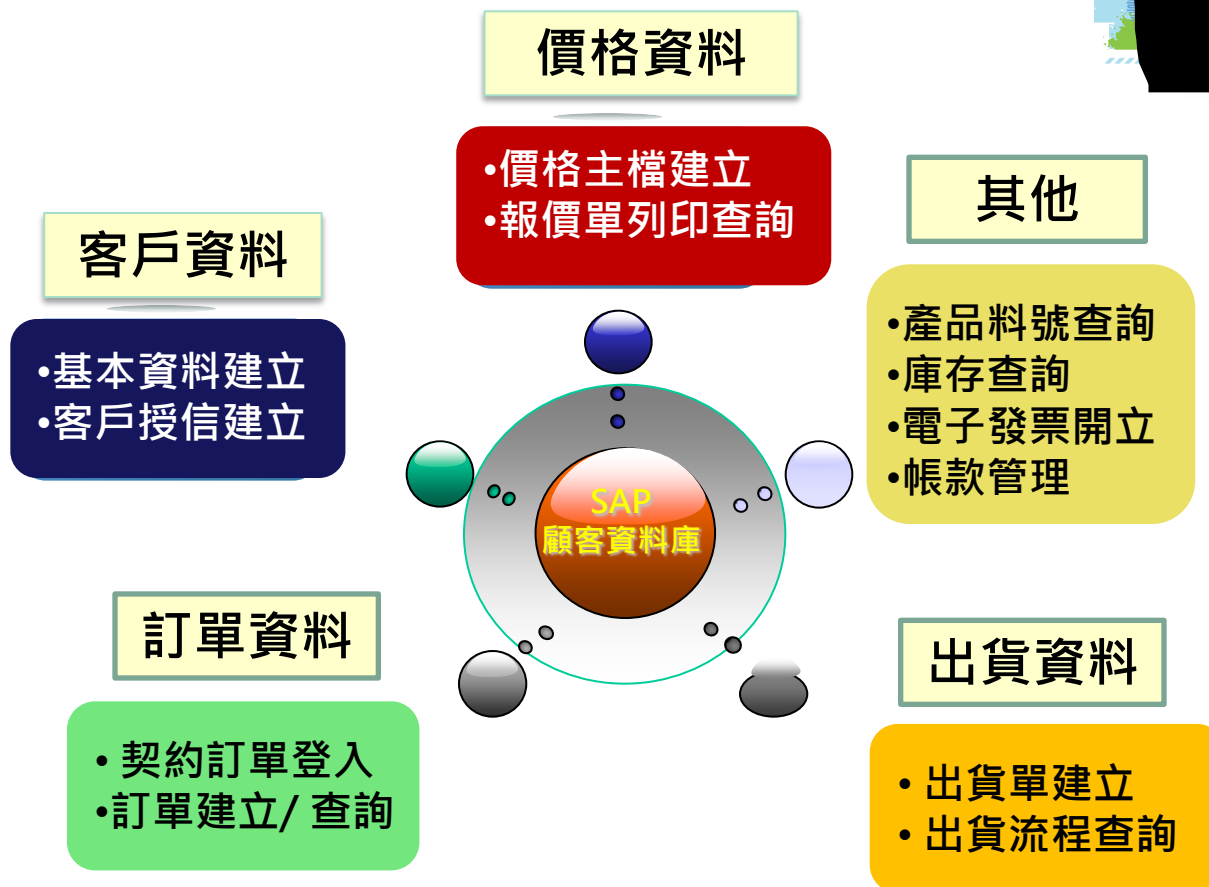
- 報價單/接單
生產製令單/出貨

信用額度

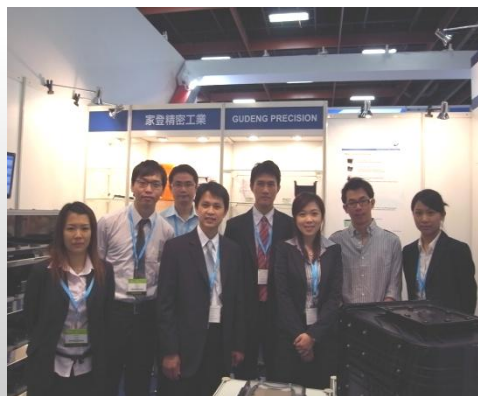
- 風險分析/付款記錄/財務狀況/
經營管理/產業特性



顧客資料庫應用



SEMICON TAIWAN 參展

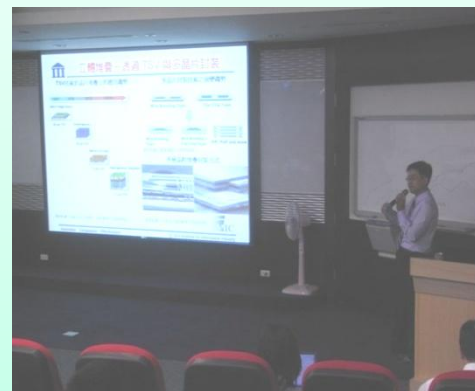


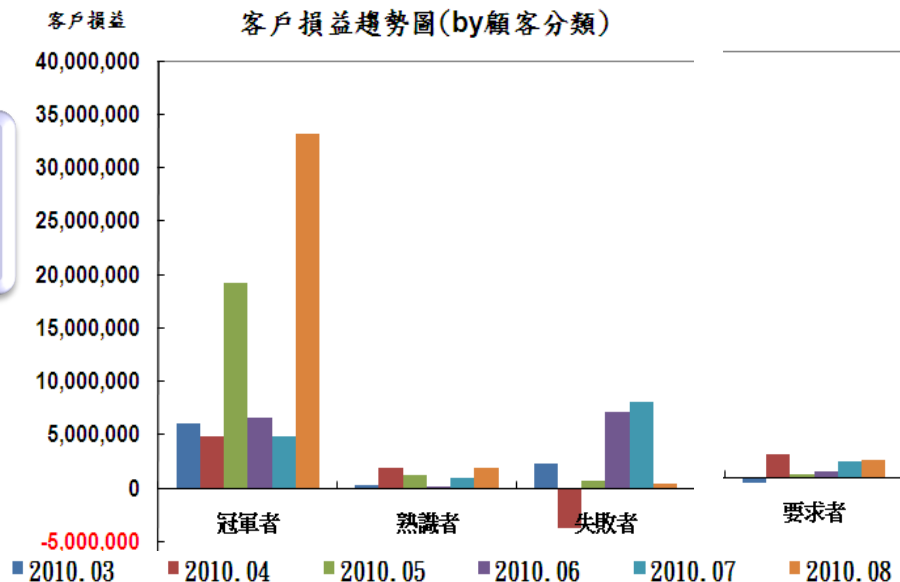
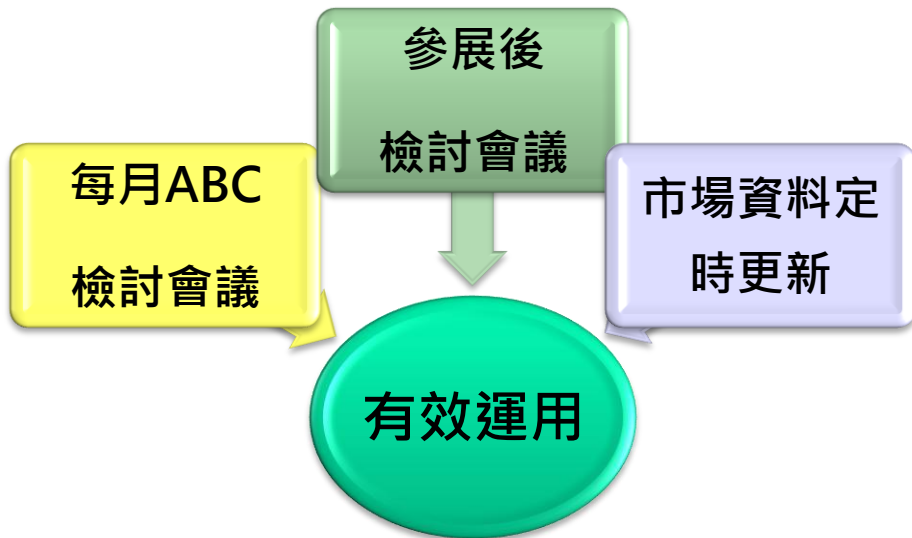
EXHIBITION & TRAINING

業務人員市場資訊分享



外部教育訓練- 資策會





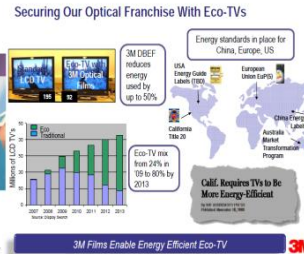
項目	實作內容
每月ABC 檢討會議	• 客戶損益計算評估，以作業成本為基礎
參展後檢討會議	• 來訪客戶名單彙整、修正參展SOP流程
市場資料研究分享	• 收集市場新訊息彙整，業務會議上討論





標竿學習

3M



媒體報導收集



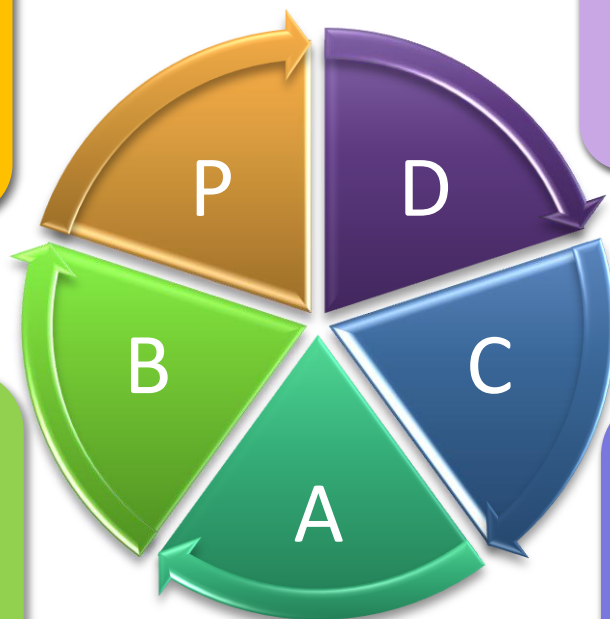
顧客建議彙整



客戶消費習慣分析

- 客戶服務體系
- 客戶滿意度管制程序
- 客戶抱怨處理程序

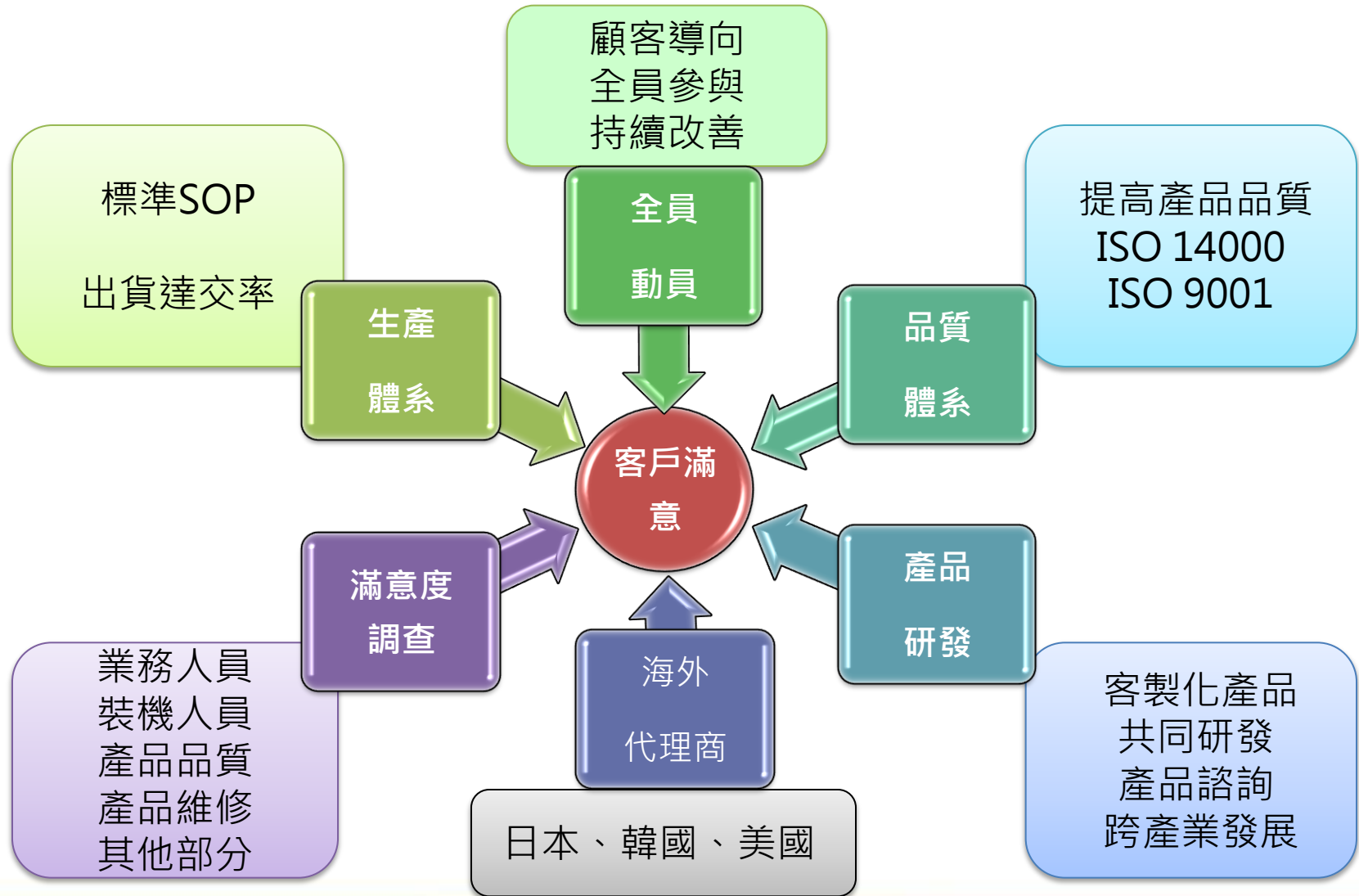
- 客戶滿意度調查
- 客戶抱怨處理

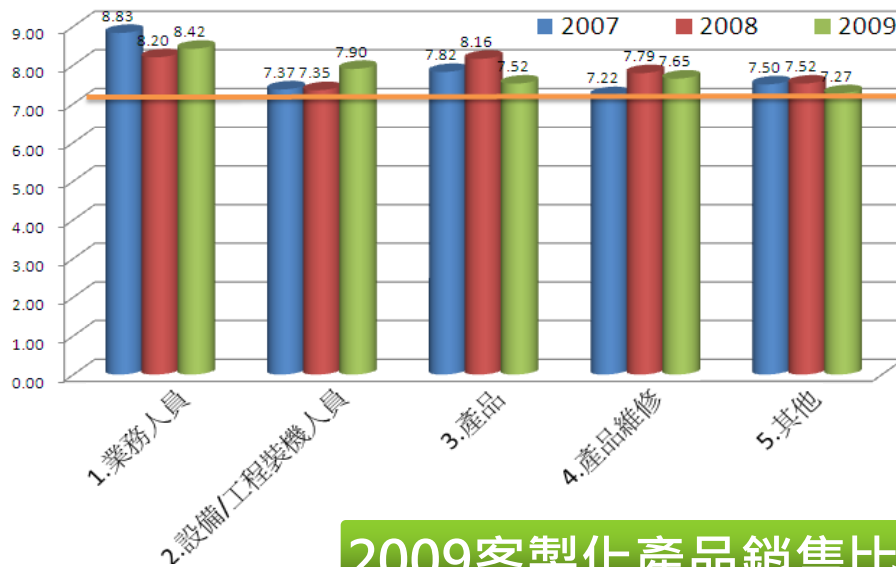


- 顧客關係管理系統
 - 客戶交易資料
 - 客戶意見資料
 - 現有與潛在客戶資料

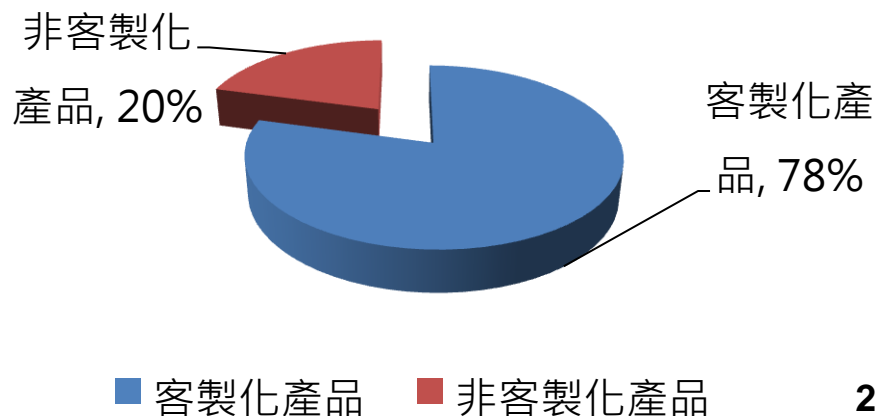
- 客戶抱怨案件數
- 客戶滿意度統計
- 客戶感謝函
- 品質審查會議
- 主管會議

- 滿意度改善對策單
- 客戶抱怨處理單
- 客訴個案研討

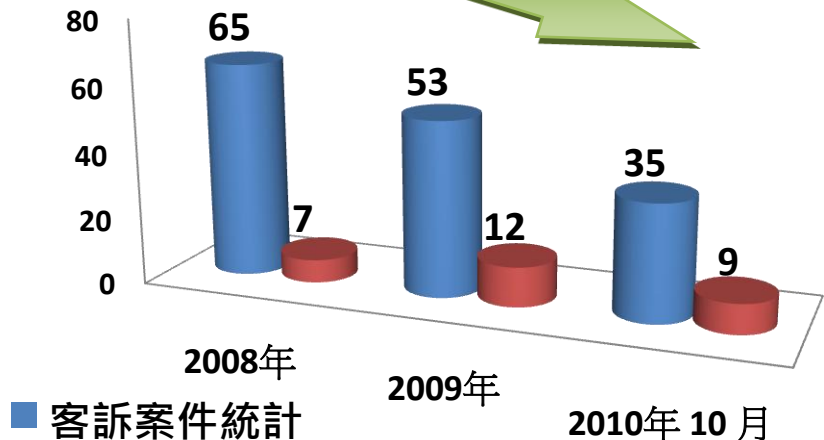




2009客製化產品銷售比例



客訴案件逐年下降



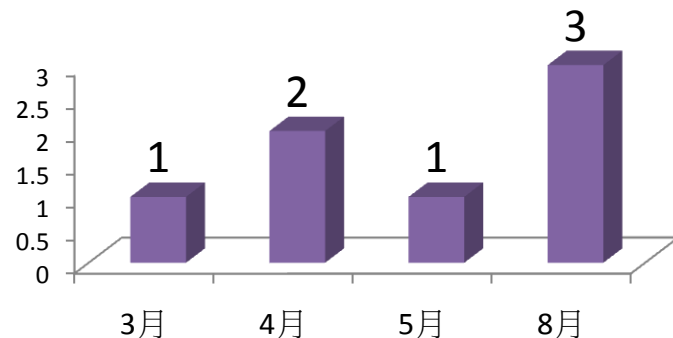
客戶問題反應

客訴問題分析

客戶服務改善

工程問題改善

2010年感謝函(件數)



國際CPU大廠 裝機
獲客戶來信感謝

tsmcF14感謝客服人員
於地震後第一時間協助覆歸機台

國際黃光設備大廠PM對客服人員
裝機期間表現給予讚許

顧客關係管理

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

短期計畫

- 客戶資料收集共用平台
- 客戶資料分析檢討

長期計畫

- 顧客關係管理(CRM)平台建立
- 可直接由客戶標的查到相關資料

營業收入	現有客戶
交易資料	潛在客戶
客訴資料	拜訪紀錄
產品開發	往來互動



精準有效掌握客戶需求

持續掌握潛在客戶名單

整合各客戶意見有利於客製化產品發展