

顧客與市場發展



產品(服務)與市場策略



顧客關係與商情管理

報告人：營業總部 陳品升 副總



專業創新 成為全球前瞻性網印精技標竿企業

產品策略



跨越七大產業的產品，提供多樣化的選擇

市場策略



一條龍服務



光電觸控、太陽能
尖端網印技術



全自動平板玻璃網印機 ATMLINE CL50



全自動化in-line線 提升良率 ATMLINE PV60D

APPLE
全球唯一認
證合格網印
機供應商



任何網印難題找東遠就對了!



2011年 ATMA TIC MF6565
宸陽60天完成



2007年 GW25PP
APPLE 25天完成

2013年成長契機

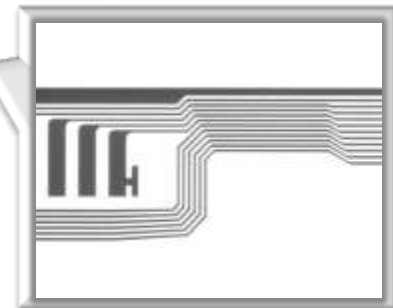
LED TV導光板大尺
吋55-84吋發展



Win8(AIO)中大
尺寸觸控商機



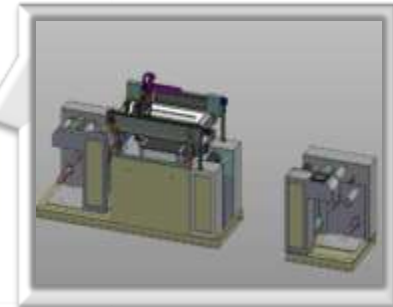
細線路印刷
線寬/線距50 μ m

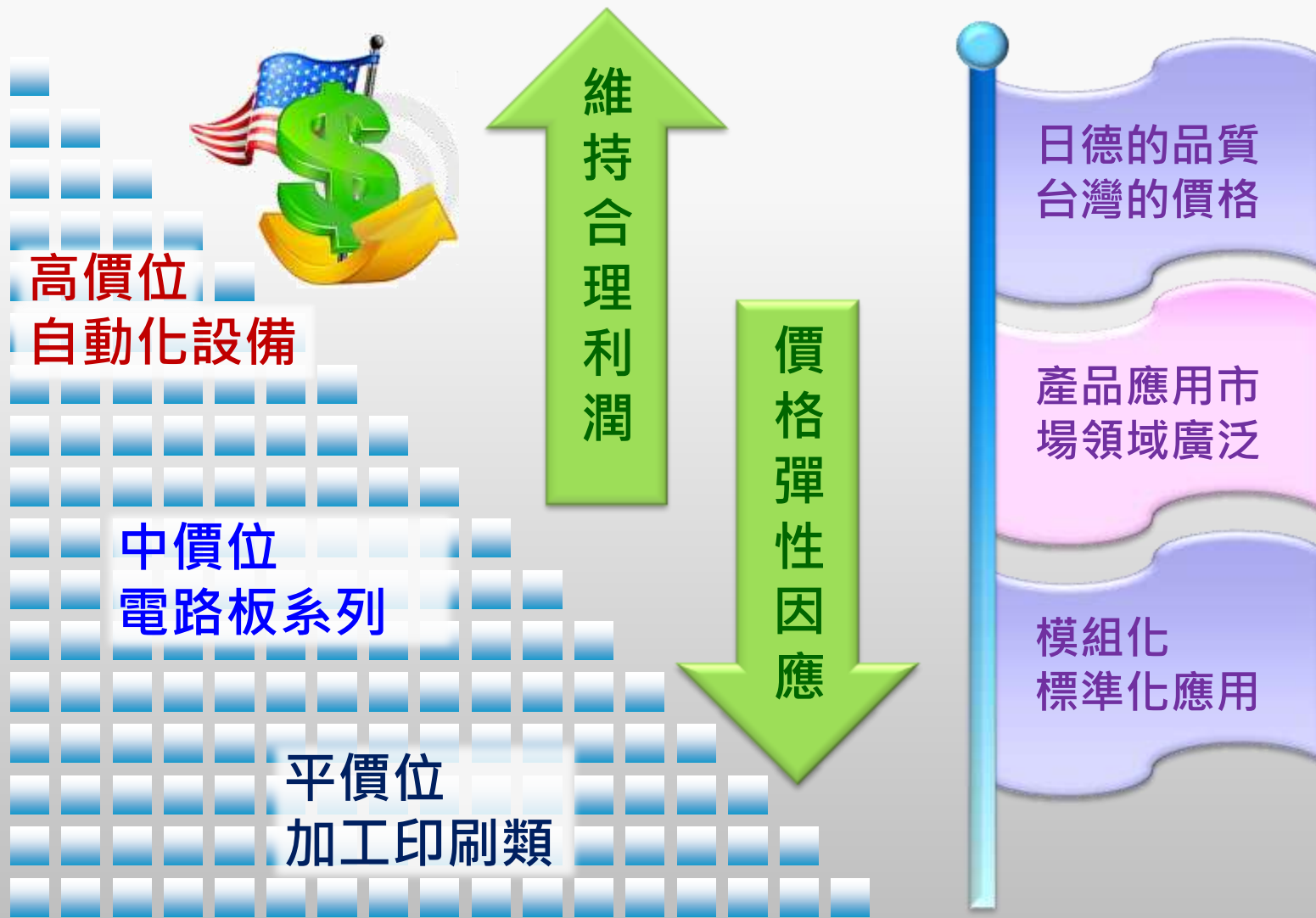


聯盟SPS產銷高
速滾筒式網印機



新增R to R捲對
捲全自動生產線





● 雙品牌應用
區隔不同價格/市場/通路



高價客製

項目	說明
產品	CCD影像對位機型、全自動連線機型
價格	高價位
市場	利基市場，客製化因應
推廣	維持市佔率70%以上



平價標準

項目	說明
產品	氣動式、斜臂式、電動式、四柱式機型
價格	平價及中價位
市場	成熟市場，採量產模式
推廣	全力促銷搶單

全球展覽規劃

展期	展會名稱	地點
03.13-16	FESPA	巴西
03.19-21	電路板展	中國
04.02-05	中國國際玻璃展	中國
05.14-16	SNEC	中國
06.18-20	台平面顯示器展	台北
08.28-30	觸控面板展	台北
10.23-25	SGIA	美國
11.25-27	觸控面板展	中國
11.28-30	電路板展	中國



2012.10.20 SGIA網印展-美國



2012.04.01中國國際玻璃展-上海



2012.10.05-太陽能光電展-台北

自創品牌，全球參展累計達2,600場次

▶ 廣告策略

1. 機場燈箱廣告
2. 高速公路 T霸(大陸地區)
3. 專業雜誌廣告. 採訪報導
4. 高鐵站燈箱廣告

▶ 推廣策略

1. 客戶推薦
2. 業務人員自行開發
3. 全球專業展覽



網印生活應用 創造無限可能

ATMA 東遠網印機

不單是平板電腦、智慧型手機、筆記型電腦、數位相機
觸控螢幕、太陽能電池
您生活週遭的日常生活用品都有東遠網印機所應用的產業

營運總部：新北市新北產業園區
昆山 | 天津 | 東莞 | 廈門 | 美國...等地 設有服務據點

Tel : 02-22991293 Http://www.atma.com.tw

亞洲網印機領導品牌
堅持最高品質承諾

www.atma.com.tw

高鐵站廣告



高速公路T霸



- 1.即時掌握客戶發展狀況，採取營運策略。
- 2.分析客戶端主要營運方向之變化。
- 3.適度風險管控。
- 4.建立銷售實績表，有效推廣其他同業之認同。



顧客關係與商情管理-完善售服



網印
參數建立

現場
維修服務

海內外
到廠服務維修

組件
長期供貨

顧客滿意

駐廠服務

免費客訴
服務專線

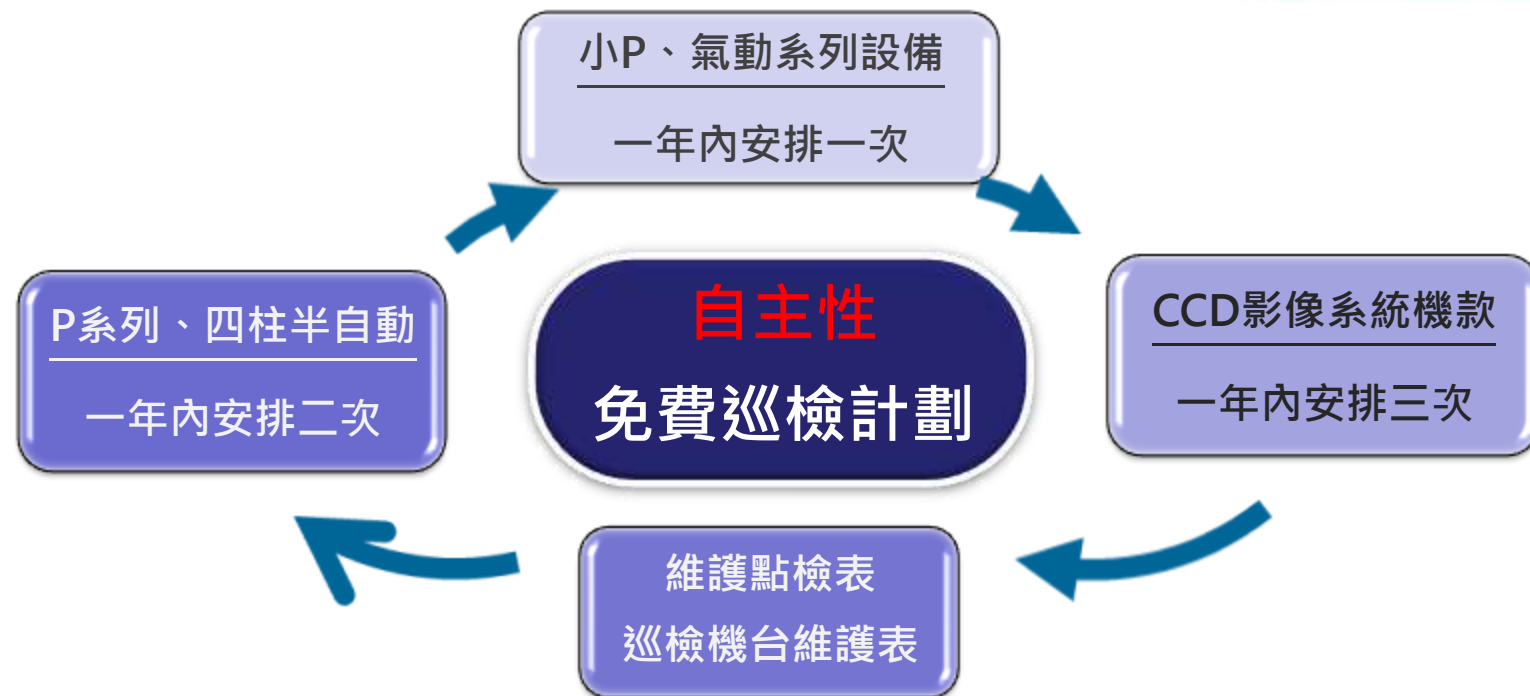
0800-881293

影像對位及自
動連線新機提
供駐廠服務

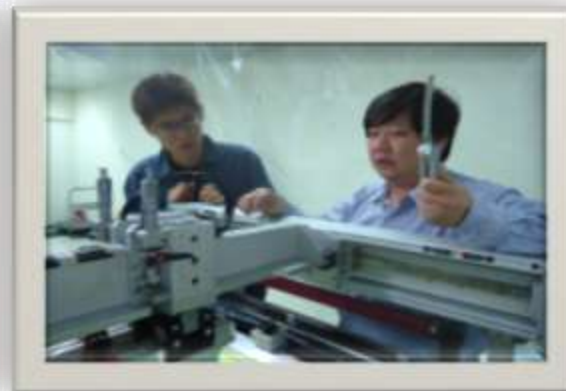
教育訓練

安裝試機

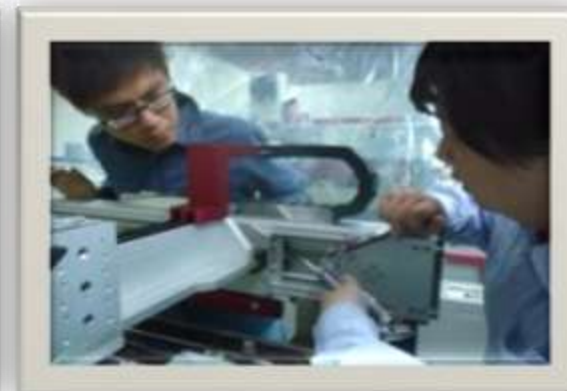




升降機構上油保養操作



交換頭機構上油保養操作



交換頭機構上油保養操作

提供最高等級無塵室試印



TPK來廠試印2013/01/14

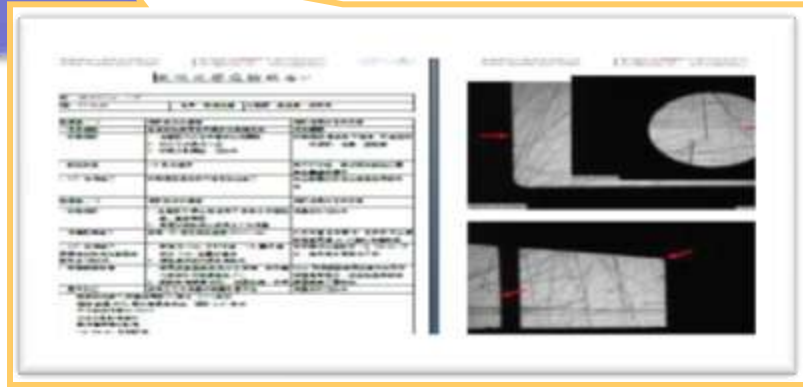


同業唯一無塵室試印
(Class10K)

試印記錄表



全自動線廠驗報告書



第一次就做好

駐廠服務

協助客戶
印刷量產
參數建立

觸控廠商

•生產中大尺寸觸控面板

手機廠商

•觸控+保護玻璃
•生產手機、平板玻璃

代工廠商

•視訊盒、手機代工

平板廠商

•生產4.5G觸控面板

維修零件供貨20年以上

20年以上
24家客戶

標準零件今日下單
明日台灣全省即可收貨

15~20年
86家客戶

零件查詢報價.包裝出貨
專人服務

10~15年
77家客戶

2010-2012服務家數總計1,203家



◆ (重大客訴急件處理)

客戶反應問題如一天內無法完成處理，則蒐集有關資料，召集相關單位開會討論決議處理方式，且於24小時內回覆客戶後續處理方案

The image shows four overlapping forms titled '客訴處理單' (Customer Complaint Handling Form). Each form contains a grid of fields for recording complaint details, investigation progress, and final resolution. The forms are numbered sequentially (e.g., 客訴編號: C1201, C1202, C1204, C1205).

客訴調查表

客服人員技術能力訓練

- ✓ 一年客服輪流現場受訓1-2月
- ✓ 隨機教育訓練一年36次
- ✓ 高階新機客服全程參與
- ✓ 資深人員經驗傳授教導



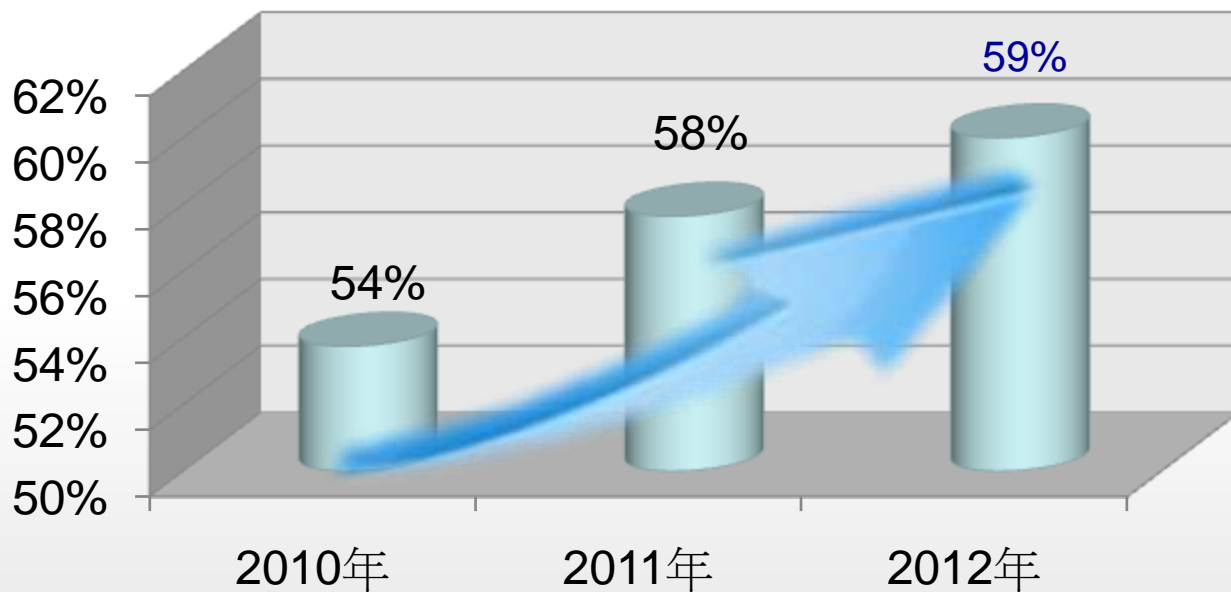
現場受訓後心得報告



廠內隨機教育訓練



現場受訓情形



連續三年持續購買的家數，穩定成長中

年度	成交家數	回購家數	回購比率
2010	160	86	54%
2011	170	98	58%
2012	184	110	59%

顧客滿意度的衡量與做法：

- 依顧客需求每三年調整問卷內容
- 回收率2008(76%),2012年(98%) ▲ 22 %

客戶滿意度調查實績改善

年度	客戶	反應問題	實績改善
2011	印度 S公司	1.木底板不能承受機器的重量 2.雨季紙箱受潮變形	1.針對大型超重機台，原以木條撐重，經過調查反應改以槽型鐵焊接撐重，客戶回覆問題已完全解決。其他廠家比照處理。 2.印度原以紙箱包裝，雨季期，出口包材會受潮變形，反應後改採木箱裝箱。
2011	中國 T公司	產品包裝標示 滿意度：不滿意	客戶反應零組件產品包裝標示不清 修正： 出貨的零組件，皆有小標貼，貼上料號、品名、規格、數量。

顧客關係與商情管理-實績客戶



玻璃產業



聖戈班集團



台灣玻璃

光電產業



宸鴻集團



群創光電



友達光電

電路板產業



富士康科技



依利安達



欣興電子



嘉聯益

綠能產業



茂迪股份



茂矽能源



長生能源

感謝聆聽

Vision & Mission

