

MEDIENINFORMATION

Technologieführer ASMPT definiert Customer Relationship Management neu

Ralph Pötter verantwortet CRM in neu definierter Region „EMEA“

München, 12. Januar 2022 – Der Technologieführer ASMPT hat sein Customer Relationship Management (CRM) auf Basis von kürzlich durchgeführten Kundenzufriedenheitsumfragen weiter optimiert. ASMPT will zukünftig noch agiler, effizienter und resilienter agieren und Kunden noch besser bei einer Return-of-Investment orientierten Automatisierung Ihrer Smart Factories unterstützen. Deshalb operiert ASMPT nun weltweit nur noch mit vier Regionen und kann damit wichtige Experten und Wissensressourcen einem noch breiteren Kundenstamm zur Verfügung stellen. Die bisher eigenständige Region Deutschland wird in die Region EMEA integriert. Die Leitung übernimmt Ralph Pötter als Regional Head & Managing Director, der über eine langjährige SMT-Vertriebserfahrung in Leitungspositionen verfügt.

„Der CRM-Prozess, bestehend aus den Prozessen Sales, Service und Marketing, ist die Schnittstelle zu unseren Kunden. Hier machen ein umfassendes Verständnis der Fertigungsprozesse, klare Zuständigkeiten, schnelle und nachhaltige Entscheidungen sowie schlanke Prozesse den Unterschied. Das gelingt nur, wenn alle Abteilungen und Regionen perfekt harmonieren und konsequent kundenzentriert arbeiten“, erklärt Waldemar Christen, Vice President CRM bei ASMPT. „Wir überprüfen unsere Prozesse und Tools kontinuierlich auf Agilität, Effizienz und Resilienz, um so unseren Status als Markt- und Technologieführer im Semiconductor- und SMT-Segment zu festigen.“ Aktuelles Kundenfeedback hat gezeigt, dass eine schlagkräftige Kundenbetreuung den Unterschied macht. Das Verständnis der jeweiligen Fertigungsprozesse der Account Manager wurde bestätigt und damit der eingeschlagene Weg sehr positiv bewertet.

Schlagkräftiger und schneller

Nicht nur die gerade vergangene productronica hat es gezeigt, auch während der Pandemie hat sich das ASMPT Team den geänderten Rahmenbedingungen angepasst und konsequent neue Customer Support Solutions entwickelt.

Die positiven Reaktionen auf das auf der Messe präsentierte Konzept Open Automation haben bewiesen, dass sich klassischer Maschinenvertrieb und Account Management rasant weiterentwickeln: Heute erwarten Elektronikfertiger einen Customer Solutions Consultant, der sie auf Maschinen-, Linien- und Fabrikebene berät. Gleichzeitig muss er kompetenter Experte sein, der bei Software und Hardware-Lösungen unterstützen und den gesamten Fertigungsprozess im Auge behalten kann. In Kombination mit dem ASMPT Produkt-Portfolio und der entsprechenden Anpassung im Kunden-Support erfüllt ASMPT diese Erwartungen heute schon.

Um Synergien zukünftig besser nutzen zu können, hat ASMPT eine Reorganisation vorgenommen: Die Regionen EMEA und Deutschland sind ab sofort in einer Region zusammengefasst, was besonders auch den Bereich Europa bei Veränderungen der globalen Wirtschaft und der Auswahl neuer Fertigungsstandorte stärken wird. Mit dieser Neuausrichtung wird Elektronikherstellern so ein möglicher europaweiter Aus- und Aufbau von Fertigungskapazitäten weiter erleichtert. Support- und Serviceleistungen werden angeglichen, sodass Kunden grundsätzlich höchster und einheitlicher Servicelevel geboten werden kann. Die Leitung der Region EMEA übernimmt Ralph Pötter als Regional Head & Managing Director. Die langjährigen ASMPT Manager Rafael Wojtakowski, Ralph Blömer und Stefan Techau koordinieren das Sales-und-Service-Geschäft in Europe East, Deutschland und Europe West und berichten direkt an Ralph Pötter.

„Selbstverständlich wollen wir weiterwachsen. Vor allem haben wir mit der Neuaufstellung aber die Zufriedenheit unserer Kunden heute und in der Zukunft im Auge. Mit dem ständig wachsenden Angebotsportfolio wollen und müssen wir auch den entsprechenden Beratungs- und Implementierungssupport bieten. Auf der productronica haben wir dazu allerbestes Feedback erhalten. Ich freue mich darauf, dies jetzt mit diesem starken Team umzusetzen. Wir wollen Marktanteil und Wettbewerbsfähigkeit deutlich erhöhen. Und wir werden die Kundenzufriedenheit nicht nur auf dem gegenwärtig sehr hohen Niveau halten, sondern weiter ausbauen und unsere Profitabilität steigern“, so Pötter. „Die neue Organisation mit

schlankeren Prozessen, klaren Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten wird uns dabei helfen. Gleiches gilt für die konsequente Nutzung des gesamten Produkt- und Lösungsportfolios und den systematischen Ausbau unseres Software-Geschäfts.“

Verfügbares Bildmaterial

Folgendes Bildmaterial steht druckfähig im Internet zum Download bereit:

<http://www.htcm.de/kk/asm>



Bildquelle: ASM

**Ralph Pötter verantwortet als
Regional Head & Managing Director
CRM die neu-definierte Region
„EMEA“ bei ASMPT**



Bildquelle: ASM

**Waldemar Christen, Vice President
CRM bei ASMPT**

Das Geschäftssegment SMT Solutions der ASM Pacific Technology

Der Auftrag des Geschäftssegments SMT Solutions im Konzern ASM Pacific Technology (ASMPT) ist der Support, die Implementierung und die Realisierung der SMT Smart Factory bei Elektronikfertigern weltweit.

ASM Lösungen wie die SIPLACE Placement Systems und die DEK Printing Solutions unterstützen auf Linien- und Fabrikebene mit Hardware, Software und Services die Vernetzung, Optimierung und Automatisierung von zentralen Workflows und erlauben Elektronikfertigern somit den schrittweisen Übergang zur Smart SMT Factory mit dramatischen Verbesserungen bei Kennzahlen/KPIs für Produktivität, Flexibilität und Qualität.

Zentrales Strategieelement bei ASM ist die enge Zusammenarbeit mit Kunden und Partnern. So initiierte ASM das SMT Smart Network als globales Kompetenznetzwerk für den aktiven Erfahrungsaustausch von Smart Champions.

Mehr Informationen zu ASM finden Sie auf www.asm-smt.com.

Über ASM Pacific Technology Limited

ASMPT (HKEX stock code: 0522) mit Hauptsitz in Singapur bietet als globaler Technologie- und Marktführer führende Lösungen und Materialien für die Halbleiter-Montage- und Verpackungsindustrie. Die SMT-Lösungen werden in einer Vielzahl von Branchen eingesetzt, darunter Elektronik, Mobilkommunikation, Automobilindustrie, Industrie und LED. Die kontinuierlichen Investitionen des Unternehmens in Forschung und Entwicklung tragen dazu bei, seinen Kunden innovative und kosteneffiziente Lösungen und Systeme anzubieten, mit denen sie eine höhere Produktivität, höhere Zuverlässigkeit und verbesserte Qualität erreichen können.

Mehr Informationen zu ASMPT finden Sie auf www.asmpacific.com.

Pressekontakte:

Global ASM Press Office
ASM Assembly Systems GmbH & Co. KG
Susanne Oswald
Rupert-Mayer-Straße 44
81379 München
Deutschland
Tel: +49 89 20800-26439
E-Mail: susanne.oswald@asmpt.com
Website: www.asm-smt.com

HighTech communications GmbH
Barbara Ostermeier
Brunhamstraße 21
81249 München
Deutschland
Tel.: +49-89 500778-10
Fax: +49-89 500778-78
E-Mail: b.ostermeier@htcm.de
Website: www.htcm.de