

# CRM als Planungsgrundlage und Risikominimierung

**Die Fertigung von Halbleiterausrüstungen und –Produkte ist im Hightech-Bereich angesiedelt und zeichnet sich durch Internationalität, Schnelligkeit und Spitzen-Knowhow aus. Entsprechend anspruchsvoll und komplex gestaltet sich auch die Kundenakquisition und –betreuung. Zuverlässige und topaktuelle Daten über das Kundenprojekt sowie der damit zusammenhängenden technischen Aspekte der Halbleiterfabrikate sind von entscheidender Bedeutung.**

Das Schweizer Hightech Unternehmen der Fein- und Mikroelektronik Tec-Sem Group AG ist ein führender Zulieferer der Halbleiterindustrie. Das spezialisierte Unternehmen entwickelt und fabriziert Hightech-Lösungen für die Handhabung von Wafern und Photomasken (Retikeln) sowie von kontaktlosen, nicht zerstörenden Messsystemen für Wafer. Kunden der Tec-Sem Group AG setzen die Anlagen wegen ihrer Umweltfreundlichkeit und der damit erzielbaren Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit ein. Ein Team von erfahrenen und hoch qualifizierten Verkaufs- und Servicespezialisten unterstützt weltweit die Kunden, welche mehrheitlich der Halbleiterfertigungs-Branche angehören. Tec Sem Group AG ist dank der starken Kundenorientierung in nur kurzer Zeit zu einem der weltweit führenden Anbieter avanciert. Selbst Prozessoren von Intel oder Samsung integrieren Fabrikate des Ostschweizer Unternehmens. Kunden und Abnehmer stammen aus aller Welt und werden von Verkaufs- und Servicebüros in Taiwan, Korea und Singapur betreut. Die externen Vertretungen mit eigenem Personal erlauben eine gesteigerte Kundenzufriedenheit und direkte Feedbacks für künftige Entwicklungen.

Die starke verkaufs- und kundenorientierte Ausrichtung des Unternehmens, die Schnelligkeit des Geschäftes und der hohe technische Grad der Produkte führt dazu, dass die Verwaltung und Steuerung aller Verkaufszahlen sowie die erforderlichen Folgemaßnahmen samt automatisierten Prozessen eine zentrale Rolle spielen. Das CRM-System muss neben den verkaufsgerechten Aufgaben auch für die Serviceabteilung eingesetzt werden können. Der Herstellungsprozess der lösungsspezifischen Hightech Komponenten verlangt präzise Planungen und verlässliche Voraussagen. Die Planungszahlen müssen frühzeitig, genau und mit stufengerechten Validierungen versehen sein. Dank der Datenbank basierte CRM-Lösung stehen alle Kunden-, Verkaufs- und Projektinformationen zentral zur Verfügung und können auch von anderen Geschäftseinheiten genutzt werden. Alle Informationen und Daten dienen als Basis und Ausgangspunkt für standardisierte Berichte oder individuelle aussagekräftige Analysen. So kann das



Management oder die Produktionsplanung durch Auswertungen und spezifische Reports rechtzeitig Entscheidungsgrundlagen bereitstellen. Zudem bedingt der hohe technische Stand die zentrale Führung und Bereitstellung einer umfassenden Knowhow Datenbank mit internen Bereichen für die Serviceabteilung und in externen Bereichen für die Kunden. Bereits kurze Zeit nach Inbetriebnahme der CRM-Lösung konnte die Produktivität der Verkaufsorganisation und des Backoffice gesteigert werden. Dank der in Echtzeit vorliegenden Reports und der verlässlicheren Planung werden verschiedene Risiken besser eingeschätzt und können rechtzeitig minimiert oder ausgeschlossen werden.

*“Dank dem Realtime-Reporting auf dem CRM-System ist die Genauigkeit des Forecast massiv gestiegen, was den Planungsprozess vereinfacht und zu einer Risikominimierung führt.”*

*Rudy Federici, CEO, Tec-Sem Group AG, Tägerwil*

## Lösung

Cybersystems führte Microsoft Dynamics CRM im Vertrieb, Marketing, Service der Tec-Sem Group AG ein. Alle Mitarbeiter mit Kundenkontakt haben via das CRM-System direkten Zugriff auf die Daten der Prospects, Kunden, Kontakte, Maschinen, Verkaufschancen, Offerten, Aufträge, Serviceanfragen, RMA und Aktivitäten. Der Zugriff der Benutzer auf die Systeme erfolgt im Büro direkt sowie – sofern autorisiert – von unterwegs via VPN.



**Microsoft Dynamics CRM**

## Microsoft Dynamics CRM

Im Zentrum der Lösung agiert Microsoft Dynamics CRM als CRM-System. Die Unternehmenssoftware Microsoft Dynamics CRM ist eine vollständige Kundenmanagement-Lösung der neuen Generation, mit der sich Unternehmen in der dynamischen Geschäftswelt von heute Wettbewerbsvorteile verschaffen und diese kontinuierlich ausbauen können. Die Systembasis für Microsoft Dynamics CRM bilden Windows Server, SQL Server und Exchange Server. Microsoft Dynamics CRM ist komplett in Microsoft Office integriert, via Browser und Microsoft Outlook zugänglich und offlinefähig.