

News Release

公司联系方式: Uma Subramaniam
Sr. Marcom Manager,
Corporate Communications
(408) 875-5473
uma.subramaniam@kla-tencor.com

办事处联系方式: David Moreno
Account Manager, MCA
(650) 968-8900 x125
dmoreno@mcapr.com

供立即发布

KLA - TENCOR 推出同类首套客户支持方案

新的 iPartner™ 方案旨在削减服务成本，增加设备运行时间

加利福尼亚州圣荷塞，2002年6月24日讯 — KLA-Tencor (NASDAQ: KLAC) 今日宣布推出了新的 iPartner™ 客户支持方案，开了关键设备服务与支持领域的先河。iPartner 旨在通过降低与 KLA-Tencor 工具相关的服务成本，同时增加设备的运行时间，以满足半导体制造厂家保持竞争优势的需求。iPartner 方案基于公司经过实践验证的 iSupport 技术，在客户和 KLA-Tencor 的现场支持及在线资源间建立了一种独特的关系，使客户能够根据自己的支持级别，满足其独特的生产要求。

iPartner 方案由 KLA-Tencor 与多家客户联手打造，而且这些客户已经收到了服务成本下降和运行时间增加的好处。“采用这种 iPartner 方案的诊断支持后，Atmel 的 KLA-Tencor 2139 带图形硅片检验设备和 SP1 无图形硅片检验设备节约了大量成本，而且性能有了很大的提高。”位于得克萨斯州的 Atmel 公司 Fab 8 的设备操作总经理 Donn Turner 说，“KLA-Tencor 新推出的客户支持措施已帮助我们缩短了平均故障修复时间，降低了生产成本，提高了设备的总体效率。像 KLA-Tencor 这样提供可靠的远程诊断解决方案的供应商正为其它设备厂商树立更高的标准。”

“iPartner 方案是对我们客户要降低服务成本的需求而作出的响应。在半导体行业中，我们是第一家在不收取额外费用的条件下提供 7x24 在线支持的公司。”KLA-Tencor 副总兼全球支持服务事业部总经理 Mike Allison 说。“通过与在线支持相结合，iPartner 方案能够显著提高客户自己支持人员解决设备问题的效率。这样，MTTR 就可以缩短，从而极大地影响设备运行时间，最终提高芯片制造厂家的获利能力，同时有助于降低总体服务成本。”

iPartner 方案考虑了客户不断变化的生产要求。例如，拥有先进的检验与测量工具而且有关键应用的 300-mm 芯片制造商要求获得很高程度的支持，以确保及时的投资回报。另一方面，对于技术更为成熟、设备复杂程度相对较低，而且应用不太关键的 200-mm 芯片制造商，客户可能会选择可以降低服务成本的整套支持方案。iPartner 方案的支持项目是专为以上每种情况而定制的，每个项目都具有降低成本的机会。此外，该方案融合了服务和支持要求随流程和产品周期而产生的变化。

-接下页-

目前，为半导体行业提供的其它支持方案总是注重向客户场地派驻大型的服务和支持团队。这种方法不但费用高昂，而且收效甚微，因为这要求客户为并不是始终需要的支持级别而支付费用。与此相反，iPartner 采用了一种结合在线与现场资源的高效支持模型。通过 7x24 在线支持，客户可以与 KLA-Tencor 在线工程师共同解决常见问题，从而减少了现场派遣人员的需要，并因此降低了客户成本，增加了设备的运行时间。即使在出现复杂问题而需要到现场时，KLA-Tencor 在线工程师都可以先诊断问题，然后确定并订购必要的部件。这样，本地客户支持工程师就可以带着部件到达现场，而迅速解决问题。这种方式有助于缩短 MTTR，进一步降低服务成本，增加设备的运行时间。

iPartner 方案结合了最新的在线安全措施。KLA-Tencor 与业界领先的安全专家密切合作，为其 iSupport 技术开发了多级安全机制，为 iPartner 方案赋予了在线特性。本方案融合了多种安全措施，包括硬件防火墙、代理服务器、浏览器的加密服务器、回拨 ISDN、询问握手鉴权协议 (CHAP)、物理安全现场支持中心、用户鉴权、令牌卡片和验证服务器，从而保护客户和 KLA-Tencor 的资产。此外，客户可以始终对安全信息进行全面控制。

iPartner 基于公司经过实际验证的电子诊断技术——iSupport。在过去四年中，KLA-Tencor 已经在电子诊断技术、安全以及设备诊断能力方面投入了大量资金，并率先向半导体行业推出了该技术。通过与领先客户的合作，KLA-Tencor 已经深入了解了如何最好地利用电子诊断技术降低成本以及提高设备的运行时间。目前，该方案已被全球 20 多家芯片制造商采用，为 KLA-Tencor 的设备提供支持。

编辑按： KLA-Tencor 的 iPartner 方案介绍材料备索。

KLA-Tencor 公司简介： KLA-Tencor 是为半导体制造及相关行业提供成品率管理、工艺控制解决方案的全球主导供应商。公司总部设在美国加利福尼亚州圣何塞，年收入达 20 亿美元，业务遍及全球各地，并被 S&P 评为 2002 年美国 500 强企业第 6 名。KLA-Tencor 公司在 Nasdaq 上市交易，交易代码 KLAC。欲了解更多信息，请访问公司网站<http://www.kla-tencor.com>。

iPartner 是 KLA-Tencor 的商标。