

KLA-Tencor 宣佈推出創新 iPartner™客戶支援計劃

可協助客戶節省服務成本並提高機台可使用率

KLA-Tencor (Nasdaq: KLAC) 今日推出全新的iPartner客戶支援方案，提供劃時代突破性的設備服務與支援。iPartner的設計目的是要協助半導體晶圓廠降低KLA-Tencor機台服務成本，提高機台的可使用率 (uptime or availability)，以維持競爭優勢。iPartner計畫透過經過嚴苛驗證的iSupport技術為基礎，為客戶和KLA-Tencor的現場與線上資源建立一種獨特的夥伴關係，讓客戶針對各自獨特的製造需求，自由選擇適合的支援系統層級。

許多客戶與KLA-Tencor建立iPartner夥伴關係，因而獲得降低服務成本與提高可使用率等優勢。Atmel公司第八晶圓廠設備營運經理Donn Turner表示：「Atmel已藉由這項全新層級的診斷支援計劃而節省成本，並大幅提高KLA-Tencor 2139產品晶圓(Patterned Wafer)檢驗機台和SP1控片晶圓(Unpatterned Wafer)檢驗機台效能。KLA-Tencor的新客戶支援方案已協助我們改善平均修復時間 (MTTR) 和降低擁有成本，強化整體機台效率。KLA-Tencor這個功能強大的遠端診斷方案，提高了其他設備廠商的競爭門檻。」

KLA-Tencor全球支援服務副總裁暨總經理Mike Allison表示：「iPartner計畫是為了解決客戶降低服務成本的需求所設計，我們更是半導體業界第一家提供24x7線上支援，而不需要增加客戶額外支出的公司。iPartner配合線上支援提供強大的支援功能，顯著提昇客戶內部支援團隊解決機台問題的效率，繼而有效縮短MTTR時間，大幅增加機台可使用率與最終端的晶圓廠利潤，降低整體服務成本。」

iPartner計畫可兼顧各個客戶不斷成長的製造需求。如擁有高度複雜性檢驗、量測機台與關鍵應用的300-mm晶圓廠，便需要擁有一個高層級的支援，以確保高度時效性的投資報酬回饋；200-mm晶圓廠的科技較為成熟，機台複雜性較低，故應用關鍵性也較低，客戶便可選擇服務成本較低的支援方案。iPartner計畫為了協助客戶降低成本，可根據各種需求彈性量身定製，並更進一步針對各種服務與需求、配合不同製程技術與產品周期成熟度等變化，提供不同的服務支援方案。

目前半導體業界的其他支援計畫都強調派遣規模可觀的服務與支援團隊到

客戶端進行支援與問題解決，但這樣的方式要求客戶必須同時負擔一個並非經常需要的支援層級，使得客戶成本支出較高並欠缺解決效率。iPartner計畫利用線上與現場資源組合，建立一種高效率的支援模式。透過24x7線上支援，客戶可與KLA-Tencor線上工程師共同解決一般性的問題，減少派遣工程師到現場支援的需要，可幫客戶節省服務成本並提高機台可使用率；即使必須派遣工程師到現場解決較複雜的問題時，KLA-Tencor線上工程師也能事先診斷問題、辨識並定購所需零件，讓當地服務工程師一抵達現場便可快速解決問題，不僅縮短了MTTR時間，更進一步降低服務成本並提高機台可使用率。

iPartner結合業界最新的線上安全性技術，透過與位居業界領導地位的安全專家之間的密切合作，為iSupport技術研發多重層級的安全性，提供更安全的iPartner線上功能。iPartner的數種安全防護，如硬體防火牆、proxy伺服器、加密伺服器（encryption servers to browser）、dial-back ISDN、互聯通訊協定認證挑戰（challenge handshake authentication protocol, CHAP）、實體安全現場支援中心、使用者驗證、執照卡（token card）及認證伺服器（certificate server）等，均已結合到iPartner，為客戶和KLA-Tencor資產提供嚴密的保護，讓客戶隨時掌控完整的安全資訊。

iPartner以KLA-Tencor業經嚴苛驗證的iSupport診斷技術為基礎。過去四年中，KLA-Tencor專注於電子診斷技術（e-diagnostics）、安全性與on-tool診斷能力的研發，同時為第一家針對半導體業界推出這項科技的公司。透過與領導客戶間的緊密合作，KLA-Tencor已累積深入的知識，能夠迅速運用最佳的方法發揮e-diagnostics功能，進而降低成本與提高機台可使用率。iPartner計畫目前為全球二十多個晶圓廠提供KLA-Tencor機台支援。

關於KLA-Tencor

KLA-Tencor公司（NASDAQ: KLAC）是全球半導體製造與相關產業的良率管理及製程控制解決方案領導廠商。其總部位於美國加州聖荷西市，全球營運收入超過20億美元，同時在2002年S&P美國500大企業中排名第6。關於該公司其它相關資訊，請參考網站 <http://www.kla-tencor.com>。