SABRINA SCHILLING

«La fiabilidad de nuestros productos es decisiva»

TRUMPF suministra dos de los componentes más importantes para la producción de chips: láseres de alta potencia para la litografía EUV y los generadores de plasma para la energía de proceso necesaria para el recubrimiento de los microchips. Martin Sauter dirige el Servicio en TRUMPF Lasersystems for Semiconductor Manufacturing (TLSM) y Christian Casar, el Servicio en TRUMPF Electrónica. Explican qué papel juega el servicio en el sector de los semiconductores y cómo la empresa asegura la máxima disponibilidad posible para sus clientes.

¿Qué retos plantea el sector de los semiconductores a TRUMPF?

Christian Casar: Para producir un chip se necesitan varias semanas. El mínimo cambio en el proceso de producción puede llevar a que al final no funcione. Esto, pero también cada minuto de estado de inactividad para el servicio es increíblemente caro. Y es que las fábricas de chips cuestan miles de millones y por eso funcionan las 24 horas al día los 365 días al año. Un servicio bueno y rápido, así como la fiabilidad de nuestros productos son decisivos. Por este motivo, los generadores de plasma de TRUMPF Electrónica tiene una tasa de fallos de los productos de solo el 1 por ciento. Asimismo garantizamos que todos los generadores de la última década estén fabricados, revisados y mantenidos de acuerdo con el mismo alto estándar, fieles al lema «Never Change a Running System».

Martin Sauter: Una productividad alta es esencial para el éxito del sector de los semiconductores. El láser EUV tiene una disponibilidad de más del 99 por ciento. Colaboramos intensamente con nuestro socio ASML para seguir aumentando este porcentaje. Asimismo, la estabilidad de la potencia del láser de alta potencia juega un papel importante. Para reducir las pérdidas de potencia al mínimo, seguimos trabajando con nuestra atención centrada en soluciones técnicas. Tanto para instalaciones nuevas como para reequipamientos posteriores in situ. Además, en caso de que se diera un estado de inactividad, nuestra receta mágica se basa en una red de servicio excelente, tiempos de reacción rápidos y una disponibilidad completa de repuestos.

Christian Casar: «TRUMPF da importancia a "first time right". Los miembros del servicio técnico de TRUMPF Electrónica devuelven los generadores reparados a los clientes a la primera "como nuevos". En cuanto a la fiabilidad no se diferencian de los dispositivos nuevos».

Martin Sauter: «Una productividad alta es esencial para el éxito del sector de los semiconductores. El láser EUV tiene una disponibilidad de más del 99 por ciento».

Christian Casar y Martin Sauter dirigen el negocio de servicio para dos de os componentes más importantes para la producción de chips: los láseres de alta potencia para la litografía EUV y los generadores de plasma para la energía de proceso necesaria para el recubrimiento de los microchips.

Si la disponibilidad de sus productos es tan alta, ¿qué tareas les quedan a los miembros del servicio técnico?

Martin Sauter: El negocio servicio para el láser de alta potencia no significa el clásico negocio de reparaciones, sino medidas preventivas para que el láser no llegue a fallar. Un requisito importante para ello es una instalación sin errores, una de las tareas principales de nuestros miembros del servicio técnico. Para el funcionamiento continuo ASML tiene una gran red de servicio global. TRUMPF forma a los trabajadores de ASML para que puedan llevar a acabo de forma autónoma más del 95 por ciento de las acciones de servicio, también con ayuda de formaciones por internet. Además, nuestros expertos ofrecen asistencia telefónica dentro de un plazo de 30 minutos en caso de que ASML requiera una asistencia más exhaustiva.

Para garantizar un suministro completo de los repuestos, colaboramos estrechamente con ASML para la mejor gestión posible de las existencias. Los repuestos y útiles correspondientes para las intervenciones de asistencia técnica los almacenamos en el lugar. Si se diera el caso de que no existieran piezas, entra en acción nuestra cadena logística. De este modo, disponemos, por ejemplo, de un almacén cerca de ASML que nos permite entregar piezas a ASML en el menor tiempo los 365 días del año.

«La colaboración estrecha y duradera con nuestros clientes juega un papel importante en el sector de los semiconductores».

Christian Casar, Head of Services Electronics de TRUMPF

¿Qué soluciones de servicio ofrece TRUMPF Electrónica a los clientes?

Christian Casar: El negocio de servicio en el ámbito de la electrónica se concentra en las reparaciones. Al contrario del concepto clásico de «el miembro del servicio técnico visita al cliente», en nuestro caso el dispositivo va al miembro del servicio técnico. Los miembros del servicio técnico reparan generadores dentro de nuestros centros de servicio en todo el mundo. Esto permite al cliente retirar los dispositivos defectuosos directamente de la instalación e insertar nuevos, por lo que se consiguen los tiempos de inactividad más bajos posibles. En el entorno de trabajo controlado de los centros de servicio, TRUMPF también cumple los exigentes requisitos de fiabilidad del sector en caso de reparación.

TRUMPF da importancia a «correcto a la primera». Los miembros del servicio técnico de la TRUMPF Electrónica devuelven los generadores reparados a los clientes a la primera «como nuevos». En cuanto a la fiabilidad no se diferencian de los dispositivos nuevos. Además, TRUMPF ofrece a los clientes mejoras de la potencia o conversiones. De esta forma, pueden aprovechar más a partir de su instalación de base y elevar el valor de los generadores. Nos ocupamos de soluciones de forma conjunta con los clientes para sustituir productos de terceros descatalogados por productos propios.

> **«Las personas seguirán esforzándose para que su vida sea mejor, más simple, más cómoda y más rápida, y todo ello necesita la tecnología de chips.**
>
> Martin Sauter, Head of Services TLSM

Ditzingen, Freiburg, Países Bajos, Taiwán: ¿cómo se organiza la red de servicio a través de las organizaciones y países?

Martin Sauter: Nuestra red de servicio con más de 500 empleados se ocupa de la instalación de láseres de alta potencia. Especialistas in situ y expertos de disponibles asumen el cinco por ciento restante de las reparaciones que ASML no puede llevar a cabo por sí mismo. Nuestros centros de formación y centros de repuestos se encuentran en Ditzingen, Taiwán, Corea y EE. UU.

Christian Casar: Gracias a nuestra gran red de servicio podemos garantizar la cercanía al cliente en todas las regiones relevantes. Por eso, entregamos productos que podemos atender de manera eficiente y a lo largo de toda su vida útil en todo el mundo. En un caso de servicio, puede ser que varios equipos de diferentes países trabajen en una solución de forma conjunta.

Martin Sauter y Christian Casar miran al futuro con optimismo.

Una mirada al futuro: ¿Cómo se desarrollará el Servicio de asistencia técnica para el sector de los semiconductores?

Christian Casa: La colaboración estrecha y duradera con los clientes ya juega ahora un papel importante en el sector de los semiconductores. Trabajamos juntos en la cualificación de los productos hasta cosechar los frutos. Queremos fusionarnos aún más con los clientes y sus procesos. Estamos notando que el «time to market», es decir, el lanzamiento de los productos, es cada vez más corto y que el servicio se implica más pronto. Además, estamos invirtiendo actualmente en el lugar de emplazamiento existente de TRUMPF en Taiwán en un centro tecnológico para reparar productos en grandes volúmenes de manera local.

Martin Sauter: En el sector de los chips hay mucho movimiento: las empresas asiáticas Samsung y TSMC producen ahora también en los EE. UU. y TSMC inaugura un nuevo lugar de emplazamiento en Japón, por lo que nosotros también vamos a Japón. Si hubiéramos realizado la entrevista hace medio año, les habría dicho que Intel viene a Magdeburg. Y aunque aún no se haya materializado, una cosa es segura: las personas seguirán esforzándose para que su vida sea mejor, más simple, más cómoda y más rápida, y todo ello necesita la tecnología de chips.

SABRINA SCHILLING

TRUMPF GROUP COMMUNICATIONS