SABRINA SCHILLING

"L'affidabilità dei nostri prodotti è fondamentale"

TRUMPF fornisce due dei componenti più importanti per la produzione di chip: laser ad alta prestazione per la litografia EUV e generatori di plasma per l'energia di processo necessaria per rivestire i microchip. Martin Sauter dirige l'assistenza di TRUMPF Laser System for Semiconductor Manufacturing (TLSM), Christian Casar l'assistenza della divisione elettronica di TRUMPF. Spiegano il ruolo che l'assistenza riveste nell'industria dei semiconduttori e le modalità con cui l'Azienda assicura la massima disponibilità ai suoi clienti.

Quali sfide pone l'industria dei semiconduttori a TRUMPF?

Christian Casar: Ci vogliono diverse settimane per produrre un chip. La minima modifica al processo di produzione può far sì che alla fine non funzioni. Questo, ma anche ogni minuto di inattività per l'intervento di assistenza, è incredibilmente costoso. Le fabbriche di chip costano miliardi e quindi funzionano 24 ore al giorno, 365 giorni all'anno. Un intervento di assistenza ottimale e veloce e l'affidabilità dei nostri prodotti sono fondamentali. Per questo motivo i generatori di plasma della divisione elettronica di TRUMPF hanno un tasso di guasto del prodotto pari ad appena l'1%. Garantiamo inoltre che tutti i generatori dell'ultimo decennio sono stati costruiti, testati e sottoposti a manutenzione secondo gli stessi standard elevati - fedeli al motto "Never Change a Running System" (Mai cambiare un sistema che funziona).

Martin Sauter: L'elevata produttività è essenziale per il successo dell'industria dei semiconduttori. Il laser EUV ha una disponibilità di oltre il 99%. Stiamo lavorando intensamente con il nostro partner ASML per aumentare ulteriormente questa percentuale. Anche la stabilità della potenza del laser ad alta prestazione riveste un ruolo importante. Per ridurre al minimo le perdite di prestazioni, continuiamo a lavorare concentrati sulle soluzioni tecniche. Sia per i nuovi impianti sia per i retrofitting sul campo. Inoltre, un'eccellente rete di assistenza, tempi di risposta rapidi e la disponibilità continua di pezzi di ricambio sono la nostra "ricetta brevettata" quando la produzione si arresta.

Christian Casar: "TRUMPF attribuisce grande importanza al motto "first time right" (buona la prima). I tecnici del Servizio Assistenza della divisione elettronica di TRUMPF restituiscono ai clienti i generatori riparati "come nuovi" al primo colpo. In termini di affidabilità, non sono diversi dai nuovi dispositivi".

Martin Sauter: "L'elevata produttività è essenziale per il successo dell'industria dei semiconduttori. Il laser EUV ha una disponibilità di oltre il 99%".

Christian Casar e Martin Sauter sono alla guida del servizio assistenza di due dei componenti più importanti per la produzione di chip: laser ad alta prestazione per la litografia EUV e generatori di plasma per l'energia di processo necessaria per rivestire i microchip.

Se la disponibilità dei prodotti è così elevata, quale compito rimane ai tecnici del Servizio Assistenza?

Martin Sauter: L'attività di assistenza per i laser ad alta prestazione non è una classica attività di riparazione, ma piuttosto misure preventive per evitare che il laser si guasti. Un prerequisito importante è l'installazione impeccabile, uno dei compiti principali dei nostri tecnici. ASML dispone di un'ampia rete di assistenza globale per il funzionamento continuo. TRUMPF forma i collaboratori ASML in modo che possano svolgere oltre il 95% degli interventi di assistenza in modo autonomo, anche con l'aiuto dell'e-learning. Inoltre, i nostri esperti offrono assistenza telefonica entro 30 minuti se ASML richiede un supporto più approfondito.

Per garantire una fornitura continua di pezzi di ricambio, lavoriamo a stretto contatto con ASML per ottimizzare la gestione delle scorte. Conserviamo in loco i pezzi di ricambio e gli utensili necessari per gli interventi di manutenzione. Tuttavia, se i pezzi non sono disponibili in magazzino, entra in gioco la nostra catena logistica. Ad esempio, abbiamo un magazzino vicino ad ASML, che ci permette di consegnare i pezzi ad ASML 365 giorni all'anno nel minor tempo possibile.

> **"La stretta collaborazione a lungo termine con i nostri clienti riveste un ruolo importante nell'industria dei semiconduttori".**
>
> Christian Casar, Head of Services Electronics di TRUMPF

Quali soluzioni di assistenza offre la divisione elettronica di TRUMPF ai suoi clienti?

Christian Casar: L'attività di assistenza della divisione elettronica si concentra sulle riparazioni. A differenza del classico concetto "il tecnico va dal cliente", da noi è il dispositivo che viene dal tecnico. I tecnici del Servizio Assistenza riparano i generatori in-house nei nostri centri di assistenza in tutto il mondo. In questo modo il cliente può rimuovere i dispositivi difettosi direttamente dall'impianto e installarne di nuovi, riducendo al minimo i tempi di inattività. Nell'ambiente di lavoro controllato dei centri di assistenza, TRUMPF soddisfa i requisiti di alta affidabilità dell'industria anche in caso di riparazioni.

TRUMPF sottolinea l'importanza del "first time right" (buona la prima). I tecnici del Servizio Assistenza della divisione elettronica di TRUMPF restituiscono ai clienti i generatori riparati "come nuovi" al primo colpo. Non differiscono dai nuovi dispositivi in termini di affidabilità. Inoltre, TRUMPF offre ai clienti conversioni o aggiornamenti delle prestazioni. In questo modo è possibile sfruttare al meglio la loro base installata e aumentare il valore dei generatori. Inoltre, collaboriamo con il cliente per trovare soluzioni che consentano di sostituire i prodotti di terze parti fuori produzione con i nostri prodotti.

> **"Le persone continueranno a cercare di rendere la propria vita migliore, più facile, più pratica e più veloce, e tutto questo richiede la tecnologia dei chip".**
>
> Martin Sauter, Head of Services TLSM

Ditzingen, Friburgo, Paesi Bassi, Taiwan: come è organizzata la rete di assistenza tra i vari Paesi e organizzazioni?

Martin Sauter: La nostra rete di assistenza globale con oltre 500 collaboratori si occupa dell'installazione dei laser ad alta prestazione. Gli specialisti in loco e gli esperti del team di preparazione operativa eseguono il restante 5% delle riparazioni che ASML non può eseguire direttamente. I nostri centri di formazione e i nostri centri per pezzi di ricambio si trovano a Ditzingen, Taiwan, in Corea e negli Stati Uniti.

Christian Casar: Grazie alla nostra ampia rete di assistenza, possiamo garantire la vicinanza ai clienti in tutte le regioni rilevanti. Per questo motivo forniamo prodotti che possiamo supportare in modo efficiente in tutto il mondo per l'intera durata utile. Per un intervento di assistenza, diversi team di Paesi differenti possono collaborare alla soluzione.

Martin Sauter e Christian Casar sono entrambi ottimisti sul futuro.

Uno sguardo al futuro: come continuerà a svilupparsi l'Assistenza tecnica TRUMPF per l'industria dei semiconduttori?

Christian Casar: La stretta collaborazione a lungo termine con i nostri clienti riveste già ora un ruolo importante nell'industria dei semiconduttori. Lavoriamo insieme alla qualificazione del prodotto fino alla raccolta dei frutti. Vogliamo integrarci ancora di più con i nostri clienti e i loro processi. Troviamo che il "time to market", cioè il lancio del prodotto, si stia accorciando sempre di più e che il servizio di assistenza venga coinvolto sempre più precocemente. Stiamo inoltre investendo in un centro tecnico presso l'attuale sede di TRUMPF a Taiwan per riparare i prodotti in loco in caso di grandi volumi.

Martin Sauter: C'è molto movimento nell'industria dei chip: le aziende asiatiche Samsung e TSMC ora producono anche negli Stati Uniti, TSMC sta aprendo un nuovo sito in Giappone; quindi, anche noi ci stiamo spostando in Giappone. Se avessimo realizzato questa intervista sei mesi fa, avrei detto che Intel sarebbe arrivata a Magdeburgo. Anche se questo non si è ancora concretizzato, una cosa rimane certa: le persone continueranno a cercare di rendere la loro vita migliore, più facile, più pratica e più veloce, e tutto questo richiede la tecnologia dei chip.

SABRINA SCHILLING

TRUMPF GROUP COMMUNICATIONS

https://www.trumpf.com/it_IT/newsroom/storie/laffidabilita-dei-nostri-prodotti-e-fondamentale/