

# News Release

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

代理公司联系方式: David Moreno  
Account Director, MCA  
(650) 968-8900 x125  
dmoreno@mcapr.com

立即发布

**KLA-TENCOR 在台湾设立了顶级的在线客户支持中心，进一步巩固了其在亚洲的基础架构**

**凭借一口流利的普通话支持中心工程师将为客户提供更快更专业的技术服务，  
极大地改善了 KLA-Tencor 维护业务的效率**

美国加利福尼亚州圣荷塞，2003年3月10日讯—KLA-Tencor公司（Nasdaq代码：KLAC）于今日宣布了位于台湾的亚太区首家在线支持中心的成立，以便于为台湾及周边地区不断涌现和壮大的半导体制造行业提供更好的服务。在台湾的在线支持中心(OSC)中，技术专家们将以流利的普通话服务，并利用 KLA-Tencor 的电子诊断技术 iSupport™在减少维护费用的同时，帮助客户充分地保护对 KLA-Tencor 设备的投入，这些客户遍布于台湾、中国大陆以及东南亚地区。当设备发生故障时，KLA-Tencor 的技术支持和应用工程师通过 iSupport 系统能够完成对 KLA-Tencor 设备数据的远程访问，实时地操作这些数据，迅速作出诊断并快速解决问题—所有这些都是通过一直由客户控制的安全的在线连接实现的。

TSMC 公司第 12 分厂平版印刷分部经理 Fu-Shun Lo 先生表示：“在制造行业，只有尽快地帮助客户将最前沿的集成电路(IC)设计转化为晶片生产，才能在半导体市场中继续保持强劲的竞争力。”他继续评论道：“有了 iSupport 系统，我们就能够充分利用现有的 KLA-Tencor 检测和度量系统所提供的性能特点，在为客户生产最先进的产品过程中，更快地实施新的工艺技术，最大化产出，加速产品面市的时间。KLA-Tencor 台湾客户支持中心的成立有如雪中送炭，提供了我们最需要的服务，通过 OSC 我们可以随时咨询产品知识丰富的技术专家，更让我们感到方便的是他们都精通普通话。这不仅能够帮助我们更好地满足客户对大批量生产的需求，还能确保 TSMC 在高级工艺晶片生产市场继续保持领先地位。”

KLA-Tencor 在台湾的在线支持中心是亚太地区首家提供此类服务的机构，该中心充分利用了 iSupport 系  
▪ ，实现快速而有效地在线解决普通设备问题，减少了对现场服务的需求。在线支持中心的工程师们能够直接对客户厂区的设备实施系统错误检查，执行远程诊断，恢复文件等。即使遇到复杂问题需要现场服务时，OSC 的工程师们也能够先诊断问题，确定问题，并订购维修必需的零配件，然后，当地的客户支持工程师就可以直接带着所需的零配件赶到现场，迅速解决问题。如此一来，平均维修时间（MTTR）得以大大缩短—提高了设备的正常运行时间，减少了设备所有者的费用。

-more-

对于 KLA-Tencor 台湾的在线支持中心 OSC，KLA-Tencor 台湾区总裁 Norman Chang 评论说：“近年来，东南亚地区的半导体制造行业呈现出最快的增长势头，台湾在线支持中心的成立，更进一步以实例证明了我们与东南亚地区客户紧密合作的承诺。我们在亚洲不断地扩展公司的基础架构以满足客户的需求，帮助客户尽快地实现高产出，大幅度提升他们的生产能力，并以此来满足他们的客户的需求。此外，我们坚信新中心的成立必将会帮助我们改善支持程序的效率，减少客户的维护费用，同时推动 KLA-Tencor 设备整体效率的提高。”

KLA-Tencor 台湾在线支持中心（OSC）位于：

台湾新竹，竹北市， Tai Yuen 大街 22 号， Tai Yuen 高科技工业园区， C 座 1 层

**编者注释： Note to Editors:** 欢迎随时查询关于 KLA-Tencor iSupport 技术的更多信息。

**KLA-Tencor 公司简介：** KLA-Tencor 是全球领先的专为半导体制造和相关行业提供工艺过程控制和产出管理解决方案的供应商。公司总部设在美国加利福尼亚州圣何塞，在世界各地设有销售和服务机构。KLA-Tencor 公司被 S&P 评为全美 500 强企业之一。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>

###

iSupport 是 KLA-Tencor 的注册商标。